

**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI
PEMANFAATAN FASILITAS MASJID
DI MASJID JAMI JATISARI BSB MIJEN SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Aghniya Zaqiyatul Luthfiya

1701036147

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2021

SKRIPSI

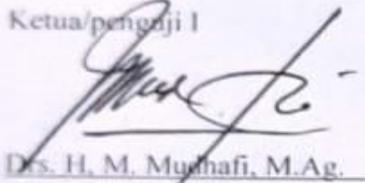
**UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI
PEMANFAATAN FASILITAS MASJID DI MASJID JAMI
JATISARI BSB MIJEN SEMARANG**

Disusun Oleh: Aghniya Zaqiyatul Luthfiya 1701036147

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Desember 2021 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

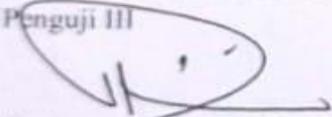
Ketua/penguji I



Dr. H. M. Muchafi, M.Ag.

NIP. 19690830 199803 1 001

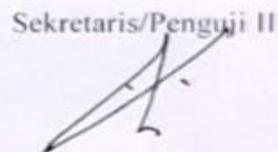
Penguji III



Dr. Saerozi, S.Ag., M.Pd

NIP. 19700605 199803 1 004

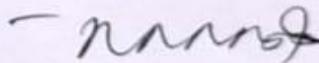
Sekretaris/Penguji II



Dr. H. Kasmuri, M.Ag

NIP.19660822199401 1003

Penguji IV

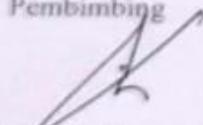


Dr. Agus Riyadi, S.Sos.I., M.S.I

NIP. 19800816 200710 1 003

Mengetahui

Pembimbing



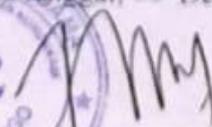
Dr. H. Kasmuri, M.Ag

NIP.19660822 199401 1 003

Disahkan Oleh

~~Dekan~~ Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Pada tanggal, 28 Desember 2021



Dr. Ilyas Supena, M.Ag.

NIP.19720410 200112 1 003



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. H. Hamka KM. 2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan
Semarang 50185 Telp (024) 7606405 email : fakdakom.uinws@gmail.com

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 5 (Lima) Eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan fakultas dakwah dan komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap naskah skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Aghniya Zaqiyatul Luthfiya

NIM : 1701036147

Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Judul : “ UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAH
MELALUI PEMANFAATAN FASILITAS MASJID DI
MASJID JAMI JATISARI BSB MIJEN SEMARANG.”

Dengan ini kami setujui, dan mohon agar segera diujikan, demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Semarang, 25 November 2021
pembimbing

Drs. H. Kasmuri, M.Ag.
NIP. 19660822 199403 1 0

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aghniya Zaqiyatul Luthfiya

Nim : 1701036147

Judul Skripsi : "UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI PEMANFAATAN FASILITAS MASJID DI MASJID JAMI JATISARI BSB MIJEN SEMARANG".

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan penelitian dan pemaparan dari saya jika terdapat karya lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di UIN Walisongo Semarang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Semarang, 25 November 2021

Yang Menyatakan,



Aghniya Zaqiyatul Luthfiya

1701036147

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Jumlah Jamaah Melalui Pemanfaatan Fasilitas Masjid di Masjid Jami Jatisari BSB Mijen Semarang”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kehadiran Nabi Muhammad SAW, yang telah membebaskan kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag., Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Ilyas Supena, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd., selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I selaku dosen wali yang telah membimbing saya dari awal semester hingga akhir.
5. Drs. H. Kasmuri, M,Ag. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen fakultas dakwah dan komunikasi yang telah mendidik dan memberi ilmu yang bermanfaat kepada peneliti selama menempuh Pendidikan di UIN Walisongo Semarang.
7. Segenap dosen, staf, pegawai, dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
8. Ketua takmir masjid bapak Budi santoso dan segenap pengurus Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang yang sudah meluangkan waktu untuk wawancara.

9. Paling utama dan satu-satunya keluarga tercinta saya, ayahanda Darno dan Ibunda Nur Janah yang senantiasa memberikan do'a dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, tak lupa kakak saya Arifuzaki Ulil Absor yang juga telah membantu dan membimbing saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan MD D angkatan 2017, yang menjadi teman seperjuanku dari maba hingga sekarang.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan-kebaikan mereka mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan yang sekiranya perlu perbaikan dari pembaca. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya serta dicatat sebagai amal kebajikan dihadapan Allah SWT.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dalam penyusunan skripsi ini dengan segala kerja keras, kesabaran, motivasi dan semangat serta dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. tanpa motivasi dan dukungan serta doa tentunya penulis mengalami berbagai hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu. Dengan rendah hati karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Untuk keluargaku tercinta kedua orang tuaku abah Darno dan umi Nur Janah yang dengan sabar mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang, yang selalu mensupport, memberikan dukungan moral yang tiada hentinya dan terutama doa yang selalu kalian panjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, tak lupa pula kakakku Arifuzaki Ulil Absor yang juga turut serta membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ketua takmir masjid bapak budi santoso beserta pengurus masjid yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuanganku kelas MD-D 17, terima kasih selama 4 tahun ini telah berjuang bersama dan menjadi teman yang saling mendukung.
4. Teman setiaku Ummu Mahbubah terima kasih sudah menjadi teman curhat, temen ngegabut, selama proses persekripsianku ini, terima kasih pula temanku Zahro Eviana yang sudah selalu sabar mendengarkan keluhanku dan senantiasa memberikan saran-saran persekripsian ini.
5. Yang terakhir untuk yang paling special saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terima kasih karena sudah mau untuk tetap kuat.

MOTTO

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَن يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ

“Hanya yang memakmurkan masjid-masjid Allah ialah orang-orang yang beriman kepada Allah dan Hari kemudian, serta tetap mendirikan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada siapapun) selain kepada Allah, maka merekalah orang-orang yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk.” (QS. At Taubah 9:18)

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Aghniya Zaqiyatul Luthfiya (1701036147) Dengan judul : Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah Melalui Pemanfaatan Fasilitas Masjid di Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang.

Dewasa ini Masjid sebagai pusat keagamaan yang tidak hanya terbatas pada satu titik peran dan fungsi tertentu. Masjid menjadi salah satu tempat ibadah yang paling ramai dikunjungi dalam waktu tertentu Hal ini disebabkan karena fungsi Masjid sangat signifikan terhadap kehidupan manusia, yaitu sebagai pusat ibadah, sosial, dakwah, pendidikan, politik, ekonomi dan budaya,. Melihat masjid adalah tempat ibadah sekaligus pusat kegiatan umat islam maka para pengurus masjid juga berlomba-lomba memikirkan cara untuk memakmurkan masjid, masjid yang Makmur adalah masjid yang berhasil tumbuh menjadi sentral dinamika umat, sehingga masjid benar-benar berfungsi sebagai tempat ibadah dan pusat kebudayaan islam, meningkatkan pelayanan serta fasilitas masjid adalah sebegini bentuk upaya yang dilakukan dalam menambah jumlah jamaah. Adapun rumusan masalah yang menjadi bahasan adalah *pertama*, apa saja upaya yang dilakukan dalam proses meningkatkan jumlah jamaah Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang. *Kedua*, Sejauh mana efektivitas pemanfaatan fasilitas Masjid untuk meningkatkan jumlah jamaah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah jamaah di Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang dan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas pemanfaatan fasilitas Masjid dalam meningkatkan jumlah jamaah. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dokumentasi

Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan beberapa upaya yang dilakukan para pengurus masjid Jami Jatisari dalam menambah jumlah jamaah terdiri dari 3 jenis yaitu dari segi pelayanan yang meliputi peningkatan keamanan ini dengan melengkapi kamera *cctv* di area parkir dan tempat ibadah. Meningkatkan perawatan kebersihan di area tempat ibadah dan peralatan ibadah yang kedua fasilitas di masjid jami jatisari tergolong memiliki fasilitas yang lengkap untuk menunjang kepentingan masyarakat luas fasilitas tersebut antara lain ruang ibadah utama yang luas dan terdiri dari dua lantai, ambulance gratis, penyediaan lahan umkm, penyediaan tabung oksigen gratis untuk penderita covid, fasilitas wifi gratis. Yang terakhir segi kegiatan, Kegiatan di masiid jami jatisari cukup banyak kegiatan rutinan yang dilakukan antara lain kajian rutin, buka puasa gratis setiap senin dan kamis, bimbel gratis, festival jami, gibas (gerakan infaq beras). Peningkatan jumlah jama'ah di masjid jami jatisari ini bisa terbilang cukup signifikan dari jamaah yang hanya memenuhi satu, dua barisan shaf kini sudah mencapai sekitar lima sampai sepuluh shaf apabila di hitung dengan angka bisa mencapai 150 hingga 200 jama'ah shalat baik dari jama'ah laki-laki maupun perempuan.

Kata Kunci: Peningkatan Jumlah Jamaah, Fasilitas, Masjid

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| NOTA PEMBIMBING | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| D. Tinjauan Pustaka | 6 |
| E. Metode Penelitian..... | 10 |
| F. Sistematika Penulisan | 13 |
| BAB II KERANGKA TEORI | 15 |
| A. PELAYANAN..... | 15 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 15 |
| 2. Pengertian Pelayanan menurut para ahli | 15 |
| 3. Prinsip-prinsip pelayanan | 16 |
| 4. Kualitas Pelayanan | 18 |
| 5. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam | 19 |
| 6. Karakteristik Pelayanan..... | 25 |
| 7. Pelayanan jamaah masjid | 26 |

| | |
|---|---------------|
| B. Jamaah..... | 32 |
| 1. Definisi Jama'ah | 32 |
| 2. Peningkatan kualitas jamaah..... | 34 |
| C. FASILITAS..... | 35 |
| 1. Pengertian Fasilitas | 35 |
| 2. Kepuasan pelanggan..... | 38 |
| D. MASJID | 40 |
| 1. Pengertian masjid..... | 40 |
| 2. Fungsi Masjid | 42 |
| 3. Peranan Masjid..... | 43 |
| 4. Visi misi dan tujuan masjid | 46 |
| 5. Tipologi masjid | 48 |
| 6. Standar idarah masjid jami | 49 |
| BAB III GAMBARAN UMUM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI PEMANFAATAN FASILITAS MASJID..... | 51 |
| A. Gambaran umum Masjid Jami Jatisari BSB Mijen Semarang | 51 |
| 1. Sejarah singkat masjid Jami Jatisari..... | 51 |
| 2. Visi dan Misi Masjid Jami Jatisari | 52 |
| 3. Fasilitas Masjid | 52 |
| 4. Lembaga-Lembaga Masjid Jami Jatisari | 54 |
| 5. Kegiatan-Kegiatan Di Masjid Jami Jatisari | 54 |
| 6. Struktur Masjid | 58 |
| 7. Program Kerja Dkm Masjid Jami Jatisari | 61 |
| 8. Lambang Masjid Jami Jatisari | 64 |
| B. Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah Melalui Pemanfaatan Fasilitas Masjid..... | 65 |
| 1. Daftar anak-anak yang mengikuti bimbel gratis..... | 67 |
| 2. Daftar orang-orang penerima manfaat sembako gratis | 68 |

| | |
|---|-----------|
| C. Efektivitas pemanfaatan fasilitas masjid dalam meningkatkan jumlah jamaah..... | 70 |
| BAB IV ANALISIS UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI PEMANFAATAN FASILITAS MASJID..... | 72 |
| A. Upaya Peningkatan Jumlah Jamaah Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang | 72 |
| 1. Pelayanan..... | 74 |
| 2. Fasilitas..... | 75 |
| 3. Kegiatan..... | 76 |
| B. Efektivitas Pemanfaatan Fasilitas Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang | 77 |
| BAB V PENUTUP | 80 |
| A. Kesimpulan | 80 |
| B. Saran | 81 |
| C. Penutup | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Table 1. Struktur Organisasi Dkm Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang | 59 |
| Table 2. Logo Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang | 64 |
| Table 3. Daftar siswa yang mengikuti Bimbel Gratis..... | 67 |
| Table 4. Daftar orang-orang penerima manfaat sembako gratis | 69 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum masjid adalah rumah tempat ibadah umat muslim. masjid artinya tempat sujud, selain untuk tempat ibadah masjid juga merupakan pusatnya kehidupan komunitas islam, perayaan hari-hari besar islam, diskusi, kajian agama, belajar Al-Qur'an dan kegiatan lain sering dilaksanakan di masjid. Bahkan dalam sejarah islam masjid turut memegang peranan dalam aktivitas sosial kemasyarakatan hingga kemiliteran. Di masa Nabi SAW masjid menjadi pusat kegiatan kaum muslimin, seperti kegiatan di bidang pemerintahan, ideologi, politik, ekonomi, sosial, peradilan, dan kemiliteran dibahas dan dipecahkan di lembaga masjid. Masjid juga berfungsi sebagai pusat pengembangan kebudayaan islam, terutama saat gedung-gedung khusus belum didirikan (Ayub, 1996:2).

Dewasa ini masjid sebagai pusat keagamaan yang tidak hanya terbatas pada satu titik peran dan fungsi tertentu. Berawal dari kesadaran sejarah bahwasannya masjid di zaman Rasulullah bukan hanya menjadi pusat keagamaan saja dalam arti Ibadah Mahdloh dan juga Ghair Mahdloh, maka dewasa ini umat islam mewarisi masjid dalam bentuk formulasi pengelolaan yang lebih modern lagi. Dengan begitu proses manajemen masjid meliputi bermacam garapan sesuai dengan berkembangnya pemikiran di masa kini. Umat islam ingin memiliki masjid yang bermanfaat, bukan hanya masjid yang digunakan sebagai tempat sujud, melainkan untuk segala kegiatan keagamaan seperti diskusi keagamaan, Pendidikan maupun diskusi yang lain. Masjid juga merupakan pusat kebudayaan islam yang sangat kaya dan beraneka ragam keadaan, ini sudah terbukti dari zaman Rasulullah sampai sekarang ini.

Masjid bagi umat islam merupakan kebutuhan mutlak yang harus ada dan sejak awal sejarahnya masjid merupakan pusat segala kegiatan masyarakat muslim. Pada awal Rasulullah hijrah ke Madinah, salah satu sarana yang dibangun adalah masjid. Masjid menjadi *point of development*. Umat islam

ingin *manage* masjid yang berfungsi meningkatkan kehidupan dan kualitas umat, umat islam menginginkan masjid yang bermanfaat, masjid yang dikelola dengan efisien dan profesional. Umat islam menginginkan masjid yang sebagaimana perannya pada zaman Rasulullah SAW yang dimana masjid sebagai pusat ibadah dan kegiatan kemasyarakatan, keadaan masjid seperti inilah yang sangat di idam idamkan (Harahap, 1993:4-7).

Menurut Enjang dan Hajir (2009:14) Mad'u adalah manusia yang memiliki pandangan hidup, keyakinan, sistem nilai adat dan kebudayaan yang dibentuk melalui pengalaman, hasil belajar, proses sosial yang telah meresap dalam setiap pribadinya bahkan telah membentuk dan mewujudkan pada perilakunya. Itulah mengapa dalam dakwah diperlukan etika, agar para da'i dapat melakukan dakwahnya secara ma'ruf. Keberadaan jamaah di masjid itu sangat penting, masjid dikatakan makmur apabila dari jamaahnya terlihat banyak itu menandakan bahwa masjid benar-benar berfungsi dan bermanfaat dengan baik.

Peningkatan kualitas jamaah juga bergantung pada jamaah itu sendiri, jika mereka tidak mau melakukannya, maka tidak akan ada usaha yang berjalan dan terlaksana. Perbaikan kualitas merupakan satuan yang abstrak, tidak terlalu mudah diukur, memakan waktu dan biaya dalam proses pencapaiannya. Jadi, kesadaran para jamaah merupakan prasyarat yang tidak bisa ditawar. Mereka harus merasa membutuhkan, setelah kemauan dan kesadaran mereka tumbuh maka dari pengurus masjid hendaknya bertindak cepat untuk menyalurkan minat tersebut kedalam wadah yang tepat (Ayub, 1996:126). Seorang takmir seharusnya bisa meningkatkan kualitas dari jamaahnya, dengan cara memberikan kegiatan-kegiatan yang berkualitas, program yang disusun tidak akan berhasil tanpa dukungan jamaahnya. disini kesiapan pengurus masjid diuji, yang artinya pengurus harus siap dan sungguh-sungguh mengusahakan agar jamaahnya berbobot, berwawasan, dan memiliki visi keislaman.

Fasilitas adalah segala sesuatu baik itu benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas/perusahaan baik

perusahaan dibidang jasa maupun bidang industri. Fasilitas juga bisa diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di kantor perusahaan, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan. Fasilitas merupakan faktor yang menjadi penunjang utama dalam kegiatan suatu penyedia pelayanan. Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, melalui pelayanan ini semua kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (kebutuhan orang lain atau *customer*).

Masjid menjadi salah satu tempat ibadah yang paling ramai dikunjungi dalam waktu tertentu hal ini disebabkan karena fungsi masjid sangat signifikan terhadap kehidupan manusia, yaitu sebagai pusat ibadah, sosial, dakwah, pendidikan, politik, ekonomi dan budaya,. Sementara itu, interaksi sosial antar jama'ah di masjid sangat intens. Salah satu faktor penyebab utama penularan dan penyebaran penyakit Covid-19 melalui interaksi sosial antar individu (Nasution & Wijaya, 2020:2).

Masjid Jami Jatisari terletak di alun-alun perumahan Jatisari Mijen Semarang. Masjid ini mulai dibangun pada tahun 2011 dengan luas tanah 300 m² dan setiap tahunnya mengalami perkembangan dari segi infrastuktur dan pelayanannya terhadap jamaah. Kepengurusan masjid jami jatisari memang sudah terstruktur dari awal beroperasinya masjid ini, sampai saat ini masjid Jami Jatisari sudah memiliki berbagai macam kegiatan rutin yang berdampak pada penongkatan jumlah jamaah, sehingga jumlah jamaahnya semakin terus meningkat baik itu yang melaksanakan ibadah maupun yang mengikuti kegiatan di masjid Jami Jatisari ini.

Masjid Jami Jatisari ini memiliki beberapa fasilitas guna menunjang kenyamanan para jamaahnya antara lain area parkir yang luas dengan tingkat keamanan yang cukup tinggi dilengkapi kamera cctv dan petugas parkir yang selalu siap sedia menjaga keamanan, area bermain anak-anak yang terletak

agak jauh dari area masjid agar tidak mengganggu kegiatan di area masjid, tak hanya ini saja masjid Jami Jatisari juga menyediakan tempat khusus untuk para pelaku UMKM yang berada di sekitar wilayah masjid. Lahan umkm disediakan khusus dari para pengurus masjid untuk para pelaku usaha lahan ini termasuk dari fasilitas yang disediakan masjid pula, para pengurus masjid tidak mematok persyaratan khusus untuk para pelaku umkm ini dalam menggunakan fasilitas masjid, hanya cukup menyisihkan sebagian dari hasil penjualannya untuk kas masjid itupun tidak mematok berapa jumlahnya murni *Illahita a'la*.

Selain hanya sebagai tempat ibadah masjid Jami ini juga memiliki beberapa fungsi masjid, sebagian fungsi tersebut antara lain sebagai pusat kegiatan ibadah shalat lima waktu, pusat pendidikan, pusat pemukiman dan sosial. Pelayanan yang disediakan di masjid Jami Jatisari ini cukup banyak diantaranya layanan ambulane gratis, menyediakan sajian buka puasa gratis, menyediakan sedekah jum'at, layanan lembaga zakat Masjid Jami, layanan wifi gratis untuk belajar online di masjid Jami dan tabungan qurban untuk masyarakat yang berencana berqurban, dan belum lama ini masjid Jami Jatisari juga menyediakan tabung oksigen gratis untuk para jamaah yang terdampak Covid 19 yang memerlukan bantuan tabung oksigen. Masjid Jami Jatisari juga mempunyai berbagai macam kegiatan seperti pengajian rutin setiap hari minggu pagi dan bazar, mengadakan kegiatan donor darah setiap bulannya, dan menjadi wadah untuk anak-anak belajar mengaji.

Dalam pengamatan penulis, sebelum pandemic Covid 19 jamaah di Masjid Jami Jatisari memang mengalami peningkatan. Dengan pelayanan yang diberikan membuat para jamaah semakin betah untuk melakukan kegiatan beribadah di masjid ini. namun semenjak adanya pandemi Covid 19 Masjid Jami Jatisari memang sempat di tutup untuk sementara, seiring di berlakukannya PSBB di Semarang, hal ini juga yang menyebabkan menurunnya jamaah di Masjid Jami Jatisari. Namun saat ini Masjid Jami Jatisari sudah beroperasi seperti sedia kala dengan mematuhi protokol kesehatan, seperti penyemprotan disinfektan setiap harinya, pengadaan tempat

cuci tangan di area halaman masjid dan juga memberikan sekat untuk jarak antar jamaah ketika melaksanakan ibadah sholat.

Dari mulai beroperasinya Masjid Jami Jatisari telah melalui banyak perkembangan entah dari sektor pelayanan, fasilitas dan kegiatan-kegiatan yang diadakan perkembangan dari segala aspek ini yang menjadi alat atau strategi pengurus masjid dalam upayanya menambah jumlah jamaah disini, menurut Ketua Takmir Masjid Jami Jatisari bapak Budi mengatakan “sebisanya mungkin kami akan terus meningkatkan pelayanan untuk para jamaah disini karena mereka termasuk tamu Allah dan wajib bagi kita untuk melayaninya dengan baik.” pemberian pelayanan yang baik inilah yang nantinya berdampak kepada kemakmuran masjid. Masjid dikatakan masjid yang makmur apabila dari pengurus masjid maupun jamaahnya bekerja sama dalam hal merawat dan menjaga eksistensi masjid tersebut.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja upaya yang dilakukan dalam proses meningkatkan jumlah jamaah Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang?
2. Sejauh mana efektivitas pemanfaatan fasilitas Masjid untuk meningkatkan jumlah jamaah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah jamaah di Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang
- b) Untuk menganalisis sejauh mana efektivitas pemanfaatan fasilitas Masjid dalam meningkatkan jumlah jamaah.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya adalah :

a) Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan ilmu manajemen dakwah, terutama pembahasan di bidang peningkatan jamaah.

b) Manfaat Praktis

Secara luas penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan dan inovasi bagi para pengurus masjid, dan juga dapat dijadikan rujukan dalam upaya pengembangan pengetahuan kepada masyarakat sekitar.

D. Tinjauan Pustaka

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan, berikut akan di paparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu :

Pertama skripsi karya Wahyu Panca Hidayat (2014) dengan judulnya “Strategi Pengembangan Jama’ah Masjid Jogokariyan Yogyakarta Sejak 2003-2013”. Dalam skripsinya penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Teknik sampling menggunakan purposive sampling. Instrumen penelitian dalam metode kualitatif adalah penelitian itu sendiri. Teknik validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan ta’mir Masjid Jogokariyan menyentuh 3 aspek spritual, sosial, dan ekonomi. Pelayanan spiritual ditunjukkan agar Jamaah merasa tenang dalam beribadah. Pelayanan ini banyak jenisnya, seperti penggantian sandal/sepatu yang hilang, pembagian sembako yang gratis setelah sholat subuh, sarapan bubur atau sekedar kopi, susu atau

susu hangat setelah sholat subuh, berbagai jenis kajian dan lomba keaktifan jamaah dan hafalan surat khusus yang berhadiah umroh. Pelayanan sosial bertujuan agar masyarakat beraktifitas di Masjid dan menjadikan Masjid sebagai pusat aktifitas masyarakat. Pelayanan sosial yang dilakukan ta'mir Masjid Jogokariyan meliputi relawan Masjid, mengadakan komunitas-komunitas, olahraga, penyembelihan hewan kurban, dan tim Bersih-bersih Masjid. Pelayanan ekonomi dilakukan agar msyarakat terutama yang menjadi jamaah rutin menjadi lebih sejahtera. Program pelayanan dibidang ekonomi ini meliputi pembagian beras, pasar murah, peminjaman modal, pengentasan hutang.

Kedua jurnal ilmiah oleh Rafi Fauzi, Arif Rahman dan Herman dengan judul "*Optimalisasi Pelayanan Masjid Dalam Upaya Meningkatkan Aktivitas Dakwah*". hasil dari penelitian yang dilakukan di Masjid Istiqomah dari optimalisasi pelayanan masjid dalam upaya meningkatkan aktivitas dakwah dapat disimpulkan bahwa pertama, perencanaan pelayanan masjid di Masjid Istiqomah terbagi menjadi dua bagian yang dimana bagian itu perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk bulanan dan perencanaan pelayanan yang dilakukan untuk tahunan. Kedua, penerapan pelayanan masjid tersendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan pihak DKM dan pengurus Masjid Istiqomah agar memberikan rasa nyaman kepada para jamaah yang datang, baik dalam bentuk kegiatan sehari-hari maupun kajian-kajian. Ketiga, proses tahapan evaluasi pelayanan masjid di Masjid Istiqomah yaitu dengan melakukan pertemuan secara langsung maupun melalui media sosial.

Ketiga penelitian yang dilakukuan oleh Evi Hudriati 2019 dengan judul "*Manajemen Pelayanan Kepada Jamaah Masjid Bahteramas Kota Kendari*", skripsi ini membahas tentang manajemen pelayanan yang dilakukan Masjid Bahteramas Kota Kendari untuk para jamaahnya hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen yang dilakukan sudah tergolong cukup baik terbukti dari respon masyarakat yang menjadi jamaah di Masjid ini, mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang ada, kegiatan-kegiatan Masjid seperti pengajian rutin juga dilaksanakan dengan tertib, setiap

selesai sholat jum'at masjid ini juga membagikan makan siang gratis untuk para jamaah sholat jum'at hanya yang menjadi kendala adalah secara konsep sudah di rencanakan dengan matang namun untuk pelaksanaannya kadang masih tidak sesuai aturan, di Masjid ini juga jarang mengadakan rapat pengurus karena masih menggunakan sistem komando jadi untuk bermusyawarah memang agak sulit.

Keempat jurnal ilmiah yang dilakukan oleh Ardyan Syah Ratna Putra 2010 dengan judul "*Manajemen Pengembangan Jamaah Masjid Al Aman Perumahan Sidoarum Kecamatan Godean Kabupaten Sleman*" skripsi ini mengangkat metode penelitian kualitatif dan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan jamaah yang diterapkan di masjid al aman kepada warga perumahan dan sekitar adalah dengan cara melakukan identifikasi masalah yang ada, diteruskan dengan merumuskan dan mengadakan pemecahan masalah tersebut, lalu menetapkan pengembangan jamaah dilanjutkan dengan mengevaluasi hasil implementasi yang diterapkan. Kemudian diteruskan terhadap aplikasi pengembangan jamaah yang dititik beratkan pada bidang-bidang tertentu untuk mempermudah pencapaian tujuan pengembangan jamaah. Adapun dalam perjalanan pengembangan jamaahnya, masjid al aman dipengaruhi oleh dua faktor pendukung dan penghambat yang keduanya terdiri dari faktor intern dan eksternal.

Kelima skripsi karya Ardyan Syah Ratna Putra (2010) dengan judulnya "*Manajemen Pengembangan Jamaah Masjid al-Aman Perumahan Sidoarum Kecamatan Godean Kabupaten Sleman*". Dalam skripsinya penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian seseorang, lembaga, masyarakat dan lainnya (pada saat sekarang) berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya, dengan demikian, maka dengan konteks penelitian ini, sumber data utama yang peneliti gunakan adalah kata-kata atau tindakan, disamping juga menggunakan data tertulis seperti : dokumentasi, brosur, majalah, buku-buku dan lain-lain. Hasil

penelitian ini menjelaskan bahwa pengembangan jamaah melalui aspek Idaroh merupakan tuntutan jamaah karena luasnya fungsi masjid, bukan sekedar tempat peribadatan saja, maka didalam kepengurusan ta'mir masjid dibutuhkan pengelolaan masjid yang lebih baik, dengan ini para pengurus memandang perlu mendirikan sebuah organisasi yayasan al-Aman didalam masjid al-Aman. Yayasan sebagai fasilitator bagi jamaah masjid al-Aman. Hal ini dapat dilihat bahwa kepengurusan yayasan dibuat dalam Majelis-Majlis yang menghidupkan kegiatan Jamaah dalam unit-unit yang dijalankan. Perkembangan jamaah melalui aspek Imaroh merupakan pengembangan program Jamaah yang dijelaskan oleh yayasan al-Aman untuk jamaah masjid al-Aman. Dalam rangka mensejahterakan jamaahnya dalam program kegiatan Jamaah. Seperti adanya Majelis Taklim yang mengeksetifkan program kegiatan Peribadatan, Majelis Pendidikan yaitu memberikan fasilitas bagi jamaah, Majelis pemuda, olah raga, dan seni, Majelis Usaha, ekonomi dan kesehatan, Majelis Humas dan publikasi, Majelis Sarana Prasarana dan Rumah tangga, yang semua kegiatan yang dijalankan merupakan aplikasi dari pengembangan jamaah masjid al-Aman. Perkembangan jamaah melalui aspek Ri'ayah merupakan pengembangan sarana, prasarana yang harus dipenuhi sesuai dengan pengembangan kapasitas lembaga maupun program-program Jamaah. Untuk membuat jamaah merasa nyaman menjadi jamaah masjid al-Aman. Dari ketiga aspek inilah masjid Al-Aman dapat mensejahterakan jamaah dan memakmurkan masjid. Dalam menarik simpati jamaah para pengelola membuat suatu kartu identitas Jamaah pengajian ahad pagi untuk menjadi jamaah masjid al-Aman, dalam rangka mempermudah untuk mengakses jamaah yang memerlukan bantuan, dengan tujuan masjid al-Aman dapat disejahterakan.

Dari beberapa penelitian yang sudah penulis sebutkan diatas memang ada kemiripan antar topik penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan penulis teliti yang membuat berbeda adalah fokus penelitian dalam skripsi ini penulis memfokuskan penelitian tentang upaya meningkatkan jumlah jamaah melalui pemanfaatan fasilitas sosial dan obyek penelitian yang

berbeda dari penelitian-penelitian yang sudah dilaksanakan untuk tempat penelitian penulis mengambil tempat di Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang.

E. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian

Creswell (2016: 3) dalam bukunya menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan rencana dan prosedur penelitian yang meliputi langkah-langkah yang berupa asumsi-asumsi luas hingga metode-metode terperinci dalam pengumpulan, analisis dan interpretasi data.

Pada penelitian ini peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu suatu Metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan fakta yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya (Subagyo, 2011: 94). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2012:1).

Penelitian kualitatif adalah penelitian Ilmu-ilmu Sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka (Afrizal, 2015: 13) Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan seseorang. Penelitian kualitatif ini bermaksud untuk memahami

fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain (Moleong, 2009:5).

Penelitian ini dilakukan secara mendalam dengan menggali data-data yang dibutuhkan melalui observasi dan terlibat secara langsung dalam kegiatan-kegiatan yang berada di Masjid Jami Jatisari BSB Mijen Semarang, dan dengan adanya dokumentasi serta wawancara dengan narasumber kemudian penulis menyusun dan membahasnya ke dalam pembahasan yang akurat, sistematis dan factual agar lebih bisa dimengerti.

2. Sumber dan Jenis Data

Data menurut (Iswandi, 2015:73) adalah sesuatu yang belum mempunyai arti penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengelolaan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam jenis dan sumber data yaitu.

a. Sumber Data Primer

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Sumber penelitian primer diperoleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Azwar, 2009:90). Dalam penelitian ini penulis mengambil data primer dari para pengurus Masjid Jami Jatisari berupa wawancara, observasi dan catatan pribadi milik penulis.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan struktur data historis atau variable-variabel data yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data sekunder dari buku, jurnal, karya tulis ilmiah dokumen-dokumen milik para pengurus masjid, dan dari web internet yang dapat menunjang pembuatan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Karena jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif maka peneliti menggunakan beberapa macam Teknik :

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Pada penelitian ini , penulis mengamati secara langsung keadaan dan aktivitas-aktivitas keagamaan yang berlangsung di Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang yang berkaitan dengan pemanfaatan fasilitas masjid..

b. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pencarian data tau informasi mendalam yang diajukan pada *responden* atau informan dalam bentuk pertanyaan (Hikmat, 2011;29). Penulis melakukan wawancara kepada para pengurus masjid dan masyarakat yang menjadi jamaah di masjid jami jatisari. Data yang dikumpulkan dengan wawancara ini adalah yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan di masjid dan berbagai hal yang berkaitan dengan upaya para pengurus masjid untuk meningkatkan jumlah jamaah, serta respon para jamaah terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode untuk memperoleh informasi mengenai data-data tertulis seperti buku, majalah, dokumen peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto, 2010:135). Dalam penelitian ini penulis mengambil dokumentasi berupa foto-foto kegiatan yang berlangsung di Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang.

4. Teknik Analisis Data

Analisis merupakan proses sistematis mulai dari pencarian data di lapangan hingga pencarian data berupa materi yang dapat meningkatkan pemahaman peneliti untuk disajikan datanya kepada orang lain (Emzir, 2011:85). Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada saat

pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, apabila jawaban dari wawancara ini belum memuaskan, maka peneliti akan kembali melakukan wawancara sampai data yang diperoleh lengkap (Miles&Huberman, 1992:15).

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari analisis data karena reduksi data bertujuan memfokuskan suatu data untuk disimpulkan, reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu membatasi suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan ada penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis atautkah mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian data tersebut.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dari penelitian ini. analisis data yang dilakukan selama pengumpulan data dan sesudah pengumpulan data, digunakan untuk menarik kesimpulan, sehingga dapat menggambarkan secara mendalam. Kesimpulan ini juga yang nantinya akan menjawab rumusan masalah yang sudah dibuat dan dapat memberikan hal baru yang belum pernah ada.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dan memahami maksud yang terkandung dalam penelitian ini, maka dalam penyusunan penelitian ini dibagi menjadi lima bab dan masing-masing bab terdiri dari sub bab, diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini terdiri dari enam sub yang melatarbelakangi penelitian ini antara lain berisi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan penelitian, metode penelitian, kerangka teori dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN TEORITIS : Kerangka teori pada bab ini penulis menjelaskan terkait materi yang berkaitan dengan pelayanan masjid, mad'u, fasilitas Masjid dan pembahasan tentang Masjid.

BAB III GAMBARAN UMUM : Pada bab ini penulis menjelaskan gambaran umum tentang Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang yang mencakup latar belakang sejarah berdirinya dan perkembangannya, visi dan misi masjid, struktur organisasinya, pelayanan-pelayan yang diberikan dan juga fasilitas yang tersedia di masjid.

BAB IV ANALISIS : Pada bab ini penulis akan menganalisis tentang pembahasan peningkatan pelayanan yang Dilakukan Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang meliputi konsep dan upaya yang dilakukan oleh masjid. Dan menganalisis sejauh mana efektivitas upaya yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah jamaah.

BAB V KESIMPULAN : Sebagai bab terakhir yang berisi penutup meliputi kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI FASILITAS MASJID

A. PELAYANAN

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah segala kegiatan yang dimaksudkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui layanan ini segala kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah upaya melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan (kebutuhan orang lain atau pelanggan). Pelayanan pada hakikatnya merupakan rangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat (www.diglib.unila.ac.id).

2. Pengertian Pelayanan menurut para ahli

a) Menurut Moenir

Pelayanan adalah kegiatan oleh sekelompok orang dengan ladsan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya. Moenir mengungkapkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, dengan adanya standar manajemen yang membuat hasil akhir kegiatan pelayanan memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2006:275).

b) Menurut Sinambela

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan (Sinambela, 2008:8).

c) Menurut Kotler

Menurut Kotler pelayanan merupakan suatu tindakan atau kinerja yang di berikan oleh seseorang kepada orang lain, pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- 1) *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyediaan jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- 2) *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi, physical contact dengan konsumen hanya terjadi di *front des* adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya seperti Lembaga keuangan.

d) Menurut Mahmoedin 2010

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan seseorang kepada orang lain untuk memenuhi keinginan/kebutuhan orang yang dilayani sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah diterapkan.

3. Prinsip-prinsip pelayanan

Di dalam keputusan Menpan nomer 6 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Ratminto, 2005:21-23):

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan public tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam beberapa hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public
- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
- 3) Rincian biaya pelayanan public dan tatacara pembayaran

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang di tunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti lahan parkir, toilet, tempat ibadah dll.

4. Kualitas Pelayanan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini tentunya membawa perubahan pada kondisi lingkungan bisnis, suatu kenyataan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan agar bisnis dapat bertahan dan tetap sukses. Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman dkk melalui penelitian mereka dan merevisinya kembali pada tahun 1988. Dalam artikel mereka mereka menekankan fenomena umum bahwa pencapaian kualitas layanan bagi mereka belum terdefinisi dengan baik, menurut mereka mengutip dari Lewis dan Booms (1983) kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan pelanggan, implementasi kualitas layanan berarti membuat kompromi dengan harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan,, pengertian yang sama menurut arief (2006) berpendapat kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen.

Menurut Roderick, James dan Gregory (2008) menyatakan bahwa service quality atau kualitas pelayanan adalah tingkat-tingkat ukuran atas

kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Kualitas layanan memcerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan, kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan konsumen (Tjiptono, 2008:70).

Berdasarkan para pendapat para ahli yang sudah disebutkan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa dan konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga.

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut-atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima dan akan diterima. Metode pengukurannya adalah dengan mengukur kualitas pelayanan dari atribut-atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang akan diterima dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang akan diterima.

5. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tertulis dalam Al-Qur'an surah Al Baqarah ayat 267, yang berbunyi (Ridwan Aldursanie, 2014:11) :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِؤَاكِلِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهَا وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.” (Q.S. Al Baqarah :267).(Departemen Agama RI, 1997:56).

Ayat ini menjelaskan bahwasanya dalam perpektif islam apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang (produk) atau pelayanan jasa islam mengajarkan hendaknya menjual produk atau jasa yang berkualitas. Tidak memberikan produk atau jasa yang kualitasnya buruk pada pembeli. Begitupun seperti pelayanan maka seseorang apabila melakukan pelayanan harus memberikan pelayanan yang baik yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen dan tidak memberikan pelayanan yang buruk.

Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kertajaya menyatakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu (Hafifudin, 2003:63):

a. Profesional (fathanaah)

Professional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al-Qur'an surah Al-Isra ayat 84 yang berbunyi :

فَلْ كُلٌّ يَّعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۝ ٨٤

Artinya : “ katakanlah: “tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing” maka tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.” (Q.S Al-Isra’:84).

Penjelasan dari surah ini adalah ketika seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain, selain itu tidak akan melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya dan tidak boleh terlalu menyibukkan diri semata-mata hanya untuk mencari keuntungan matri dengan

meninggalkan keuntungan akhirat. Misalnya ketika sudah memasuki waktu shalat, maka mereka wajib melaksanakannya.

b. Kesopanan dan keramahan (*tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentative. Orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan sebenarnya dan dengan perkataan yang baik. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain (Kertajaya, 2006:132). Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Taha ayat 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ٤٤

Artinya : “ Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut ” (Q.S Ta Ha: 44)

Maksud dari ayat ini adalah ketika seorang pegawai yang melayani pelanggan dengan sopan dan ramah maka pelanggan tersebut akan merasa puas. Selain itu, melayani dengan rendah hati (*Khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah namun tetap penuh dengan tanggungjawab.

c. Jujur (*shidiq*)

Jujur yaitu tidak pernah berduasta dalam berkata maupun berbuat dalam setiap transaksinya. Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dengan fakta, antara fenomena dengan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) merupakan suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya, seperti praktik bisnis dan dagang yang telah dilakukan oleh Rasulullah SAW yang tidak pernah menipu.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. ismail susanto menyatakan bahwa amanah maksudnya ialah terpercaya dan bertanggungjawab. Seperti yang tertuang dalam firman Allah pada Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*”

Ayat ini menjelaskan bahwa setiap manusia harus menyampaikan amanah kepada orang yang menerimanya. Sifat amnah ini harus dimiliki oleh masing-masing orang muslim. Amanah bisa diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik), termasuk profesi yang berhubungan erat dengan pelayanan bagi masyarakat.

Menurut parasuraman, terdapat lima dimensi utama yang disusun untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya antara lain (Lupiyoadi, 2001:148) :

1) Keandalan (*reliability*)

Dimensi keandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan dapat dikatakan riabel jika dalam perjanjian yang telah diungkapkan dapat tercapai secara akurat. Ketepatan inilah yang nantinya akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap Lembaga penyedia pelayanan jasa. Dalam hal ini, Allah juga menghendaki untuk setiap umatnya agar menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan seperti yang tertuang dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا
وَقَدْ جَعَلْتُمْ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ٩١

Artinya : “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (Q.S An-Nahl: 91)

2) Daya tanggap (*responsiveness*)

Pada dimensi ini berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketanggapan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Yang artinya seorang pegawai yang professional dirinya dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dapat dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan kemampuannya. Pekerjaan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh seseorang yang memiliki kemampuan sesuai bakatnya. Kepercayaan konsumen termasuk dalam suatu amanah, apabila amanah ini disia-siakan nantinya akan berdampak pada ketidakberhasilan Lembaga dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Untuk itu diharapkan para pemberi pelayanan untuk bekerja secara professional dan tidak menyalahgunakan amanah yang sudah diberikan oleh konsumen.

3) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun dan kepercayaan diri dari pemberi pelayanan serta *respectnya* terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap *respect*, sopan santun dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai lebih bagi konsumen. Assurance ini dapat meningkatkan kepercayaan, rasa aman, dari resiko dan bahaya,

sehingga akan membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap Lembaga penyedia layanan. Baik dan buruknya citra pelayanan yang diberikan yang nantinya akan menentukan keberhasilan Lembaga pemberi jasa pelayanan. Dengan pemberian layanan yang sopan santun dan memberikan rasa aman kepada konsumen akan berdampak baik pada citra lembaga penyedia pelayanan. Terkait dengan pemberian pelayanan dengan sopan santun dan penuh kelambutan Allah SWT berfirman pada Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (Q.S Ali Imran: 159)

4) Empati (*empathy*)

Empati berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini bisa ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan dari konsumen. Wujud dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi karena dilayani dengan baik.

Sikap empati dapat ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani kebutuhan konsumen

dengan senang hati, membantu konsumen ketika mengalami keulitan dalam bertransaksi ataupun hal lainnya yang berkenaan dengan pelayanan Lembaga. Pemberian perhatian dan membantu kebutuhan konsumen akan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan Lembaga. Hal ini yang akan memberikan kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen (Ridwan Aldursanie: 2014).

5) Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) bisa berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana yang lain. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik harusnya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat para konsumen merasa nyaman memang penting, tetapi, bukan berarti fasilitas yang menunjukkan kemewahan itu yang membuat nyaman. Pernyataan ini sebagaimana yang sudah dinyatakan dalam AL-Qur'an surah At- Takatsur ayat 1-5 :

الْهَلِكُمْ التَّكَاثُرُ ۱ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۲ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ
 ۳ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ۴ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ۵

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. Sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.” (Q.S At Takatsur: 1-5)

6. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler (Tjiptono,2014) secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari 4 pokok karakteristik, jasa berbeda dengan barang jika barang merupakan suatu obyek, alat maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja atau performance, berikut adalah empat karakteristik pelayanan jasa yang di maksud adalah :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bersifat intangible yang artinya tidak berwujud, tidak terlihat, tidak bisa dirasakan, tidak bisa diraba, dicium maupun didengar sebelum adanya transaksi pembelian.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Sebuah barang biasanya diproduksi lalu dijual dan dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual dulu lalu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan konsumen merupakan ciri khas dalam pemasaran jasa karena keduanya saling mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut.

c. *Variability* (berubah-ubah)

Dalam bidang jasa biasanya relative tidak konsisten atau biasa disebut berubah-ubah. Artinya banyak perubahan bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, dimana dan kapan jasa tersebut dihasilkan.

d. *Perishability* (daya tahan)

Jasa merupakan komoditas yang artinya tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, keadaan ini bukanlah suatu masalah jika permintaan jasa stabil karena akan mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Perusahaan jasa akan menghadapi masalah jika permintaan terhadapnya berfluktuasi.

Dalam fiqh muamalah karakteristik jasa disebut dengan *ijarah*, yang artinya dalam bahasa arab berarti upah, sewa, jasa atau imbalan (www.caknenang.blogspot). *Ijarah* merupakan akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikannya.

7. Pelayanan jamaah masjid

a. Pengorganisasian dan jamaah masjid

Masjid sebagai rumah Allah, merupakan tempat berkumpulnya jamaah yang terdiri dari kumpulan orang yang memakmurkan masjid, seperti kumpulan orang-orang yang melakukan shalat berjamaah, orang yang menghadiri majlis ta'lim dan orang yang selalu aktif di

masjid. Jamaah masjid bisa dikelompokkan dalam suatu organisasi. Dan suatu organisasi dapat dilihat dari dua sudut, bisa sebagai suatu kesatuan dan bisa sebagai suatu proses. Satu kesatuan adalah dimana ada dua orang atau lebih yang memiliki tujuan yang sama atau mau bekerja satu sama lain, sedangkan masjid yang dipandang sebagai suatu unit organisasi yang didalamnya terdapat manajemen, sarana dan prasarana (Subianto, 2004:80).

Setiap organisasi setidaknya memiliki tiga sifat yang sama, yaitu: yang pertama, dalam organisasi terdapat manusia-manusia. Kedua, memiliki tujuan yang akan dicapai sebagai alasan kewujudannya. Ketiga, mempunyai struktur yang menjelaskan wewenang dan tanggung jawab dari orang-orang atau pengurus yang terlibat didalamnya. Organisasi adalah suatu proses, dapat dilihat dari kegiatan penyusunan bagian didalam organisasi tersebut. Untuk hal ini, terapat tiga aspek yang diberi penekanan antara lain pekerjaan, manusia dan sistem mencapai tujuan. Di dalam organisasi diperlukan prinsip-prinsip antara lain:

- 1) Tujuan (objektif)
- 2) Uraian kerja yang jelas (job description)
- 3) Kesatuan arah (unity of direction)
- 4) Kesatuan komando (unity of command)
- 5) Pelimpahan wewenang (delegation)
- 6) Kuasa dan tanggung jawab (authority and responsibility)
- 7) Rentang kendali (span of control)
- 8) Jenjang (hierarchy)
- 9) Keseimbangan (balancing)

Setelah jamaah sudah terorganisir dengan baik, maka selanjutnya para jamaah memiliki tugas-tugas yang harus terpenuhi terhadap masjid diantaranya :

- a) Semua jamaah memiliki kewajiban untuk melaksanakan ibadah secara aktif di masjid.

- b) Jamaah harus ikhlas ikut serta memelihara masjid, karena tugas memelihara masjid bukan hanya untuk takmir atau pengurus masjid saja
- c) Jamaah harus ikhlas membantu kelancaran kepengurusan masjid, dengan cara ikut membantu segala kegiatan yang ada di masjid
- d) Jamaah harus ikhlas memberikan amal yang berupa infaq dan shadaah untuk pembiayaan masjid.
- e) Jamaah harus ikhlas mengikuti acara silaturahmi masjid dalam rangka meningkatkan ukhuwah Islamiyah dan kualitas keagamaan
- f) Jamaah harus aktif dan ikut serya memakmurkan masjid dengan melakukan kegiatan-kegiatan terutama dalam meningkatkan kualitas keagamaan umat (Subianto, 2004:97-98).

Maka dari itu, dengan terbentuknya jamaah yang besra secara kuantitas, maka akan lebih mudah ditingkatkannya kualitas keagaamannya maka sudah saatnya umat islam harus sudah terorganisir dalam kelompok jamaah masjid.

b. Pengurusan dan pengelolaan masjid

Kepengurusan masjid pada umumnya berpusat pada seorang tokoh ulama setempat. Seorang ulama biasanya menjalankan peran rangkap sebagai imam sekaligus khatib, amil dan lain-lain. Dengan demikian organisasi masjid tidak dapat dijalankan sesuai prinsip-prinsip organisasi. Lemahnya kesadaran berorganisasi dan minimnya pengetahuan dan pengalaman dalam hal yang berkaitan dengan organisasi dan kepengurusan merupakan realita yang terjadi di lapangan. Realita ini disebabkan karena rendahnya ukhuwah Islamiyah para jamaah, jika ingin menjadikan masjid sebagai pusat peradaban maka keadaan seperti diatas perlu untuk segera dilakukan.

Pengelolaan masjid sudah ada sejak jaman Rasulullah SAW pada jaman Rasulullah masjid dikelola menggunakan prinsip-prinsip manajemen yang sederhana. Organisasi masjid menetapkan uraian tugas yang jelas dari tiap-tiap fungsi yang ada. Contoh kecilnya seperti

menentukan seseorang untuk menjadi imam sholat, khatib, muadi dan fungsi yang lainnya. Organisasi itu biasanya disebut dengan “badan pengurus atau pengelola masjid”.

Hadirnya kelembagaan ini setidaknya akan menepis anggapan bahwa masjid hanya dipergunakan untuk ibadah sholat saja. jadi, peran masjid bukan hanya tugas yang ringan-ringan saja, melainkan masjid juga mempunyai tugas dan tanggung jawab yang cukup berat. Dengan demikian setiap individu yang terlibat dalam kepengurusan masjid dituntut untuk mempunyai sikap dan kemampuan manajerial yang tinggi serta keihlaan untuk rela berkorban waktu dan tenaganya. Tanggung jawab pengurus tidak hanya horizontal kepada jamaah, tetapi juga vertical kepada Allah SWT, karena masjid adalah rumah Allah.

c. Memelihara masjid

Masjid perlu dirawat dengan baik karena masjid merupakan tempat suci, Allah Swt maha suci dan menyukai yang indah. Bangunan dan sarana masjid harus benar-benar dirawat agar tidak kotor, rusak dan bau, sehingga kesucian dan kebersihan masjid tetap terjaga. Masjid yang tidak terjaga kebersihannya menunjukkan bahwa pengurus dan jamaah masjid tidak memelihara masjid dengan benar, dan tidak bisa menjaga kesucian masjid sebagai rumah Allah tersebut.

d. Mengatur kegiatan masjid

Kewajiban pengurus masjid salah satunya mengatur kegiatan-kegiatan khusus yang dilaksanakan di masjid, hal ini sudah menjadi tanggung jawab tetap dari para pengurus masjid. Kegiatan yang dimaksud meliputi kegiatan ibadah rutin maupun kegiatan-kegiatan lain yang bertempat di masjid, kegiatan ibadah rutin antara lain :

- 1) Shalat Lima Waktu
- 2) Shalat Jum'at
- 3) Shalat Tarawih
- 4) Shalat Ied

- 5) Qurban
- 6) Pelaksanaan Zakat, Infaq dan Shadaqah

Contoh kegiatan lain yang bukan merupakan kegiatan ibadah rutin antara lain :

- a) Peringatan hari-hari besar Islam
- b) Khitan massal
- c) Pernikahan
- d) Santunan anak yatim dan dhuafa
- e) Manasik haji dan umroh
- f) Pengislaman
- g) Pemberdayaan ekonomi umat (Achmad Subianto, 2004:89).

e. Rencana kerja masjid

Perencanaan merupakan keputusan terhadap kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan, perencanaan yang kurang sempurna akan lebih baik daripada tidak ada perencanaan sama sekali. Masjid yang tidak memiliki perencanaan yang baik nantinya akan mempengaruhi sukses tidaknya kegiatan yang diadakan di masjid tersebut. Contohnya saja ketika terdapat pengajian besar yang diadakan para pengurus masjid ini, jika saja rundown acara tidak tersusun ketika acara terlaksana pasti tidak terkondisikan dan sulit untuk mengaturnya. Perencanaan harus baik dan prima, jika tidak baik atau menyusunnya dengan seenaknya maka akan sesuai dengan peringatan Allah Swt hal itu akan kembali kepada si pembuatnya, unsur-unsur perencanaan masjid meliputi :

- 1. Sasaran
- 2. Sumber daya yang dimiliki, baik yang riil maupun yang potensial.
- 3. Strategi yang diterapkan
- 4. Kegiatan
- 5. Jadwal pelaksanaan
- 6. anggaran

f. Gerakan memakmurkan masjid

Allah memerintahkan seluruh umat islam untuk ikut serta dalam memakmurkan masjid, sebagaimana yang tertulis dalam firman Allah SWT pada Q.S At-Taubah ayat 18 :

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسْجِدَ اللَّهِ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى
الزَّكَاةَ وَلَمْ يَخْشَ

إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ ۝ ١٨

Artinya : “Hanya yang memakmurkan masjid-masjid Allah ialah orang-orang yang beriman kepada Allah dan Hari kemudian, serta tetap mendirikan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada siapapun) selain kepada Allah, maka merekalah orang-orang yang diharapkan termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk.” (Q.S At-Taubah:18)

Ayat ini menjelaskan bahwasannya memakmurkan masjid itu meliputi dua hal : zahir dan batin. Zahir berkaitan dengan fisik (penampilan yang bersih dan nyaman), sedangkan batin berkaitan dengan dzikrullah dan syiar-syiar seperti adzan, shalat berjamaah, membaca AL-Qur’an, dzikir dan kegiatan keagamaan yang lain seperti pengajian rutin dan pendalaman agama. Hal inilah yang menjadikan mereka sebagai orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari akhir, memiliki rasa takut kepada Allah yang merupakan pangkal dari semua kebaikan dan menjauhi perbuatan yang dilarang.

Organisasi-organisasi islam belum bisa mendapatkan cara yang bisa menciptakan rasa kesetiakawanan antar muslim yang sebenarnya. Hal ini dikarenakan pemimpin dan para jamaahnya masih belum dapat mengamalkan isi Al-Qur’an dan As-sunnah secara konsekuen. Memakmurkan masjid memiliki arti yang sangat luas, salah satunya ikut menyelenggarakan berbagai kegiatan yang bersifat ibadah, baik ukhrawi maupun duniawi. Macam-macam kegiatan yang memiliki arti luas dalam memakmurkan masjid diantaranya :

- 1) Majelis Ta’lim
- 2) TPA (Taman Pendidikan AL-Qur’an)

- 3) Penyelenggaraan haji dan umroh
- 4) Remaja masjid
- 5) Perpustakaan masjid
- 6) Koperasi masjid
- 7) Poliklinik
- 8) Konsultasi
- 9) Kerohanian islam

Dengan demikian gerakan memakmurkan masjid meliputi 7 hal yaitu :

- a. Pendirian UPM (unit pelayanan masjid)
- b. Mengaktualisasikan sistem dan fasilitas pedoman manajemen masjid
- c. Meningkatkan kehadiran dan partisipasi jamaah di masjid
- d. Meningkatkan kehadiran dan partisipasi jamaah masjid
- e. Mengembangkan akhlaqul karimah
- f. Meningkatkan pemahaman umat tentang islam berdasarkan pedoman Al-Qur'an dan As-sunnah
- g. Mengatasi kebodohan dan kemiskinan umat
- h. Meningkatkan kemandirian serta ketahanan umat (Subianto dkk, 2008:26).

Maka dapat disimpulkan bahwa untuk menghasilkan masjid yang berkualitas dan keagamaan yang baik, maka sebagai pengurus harus bisa membina jamaahnya dengan bersikap ramah dan senang melakukan silaturahmi antar para jamaahnya.

B. Jamaah

1. Definisi Jama'ah

Secara etimologi kata mad'u berasal dari bahasa Arab, diambil dari *isim maf'ul* (kata yang menunjukkan obyek atau sasaran). Menurut terminology, mad'u adalah orang atau kelompok yang lazim disebut dengan jamaah yang sedang menuntut ajaran agama dari seorang da'i, baik seorang mad'u itu seseorang yang dekat atau jauh, laki-laki atau

perempuan. Seorang da'I akan menjadikan mad'u sebagai obyek bagi transformasi keilmuan yang dimilikinya.

Sedangkan menurut Enjang dan Tajiri (2009:14) Mad'u adalah manusia yang memiliki pandangan hidup, keyakinan, sistem nilai adat dan kebudayaan yang dibentuk melalui pengalaman, hasil belajar, proses sosial yang telah meresap dalam setiap pribadinya bahkan telah membentuk dan mewujudkan pada perilakunya. Itulah sebabnya dalam dakwah diperlukan etika, agar para da'I dapat melakukan dakwahnya secara ma'ruf.

Setiap masjid akan berdiri tegak apabila masjid itu mempunyai jamaah. Masjid tanpa jamaah menandakan masjid itu tidak berfungsi sebagai pusat kegiatan jama'ah. Salah satu kegiatan yang paling penting di masjid adalah pembinaan jamaah melalui kegiatan ini jamaah masjid diaktifkan dan ditingkatkan kualitas iman, ilmu dan amal ibadah mereka, sehingga mereka menjadi muslim dan muslimah yang semakin kaffah. Semakin banyak jamaah yang melaksanakan ibadahnya di masjid berarti menandakan bahwa masjid itu menjadi masjid yang makmur dan para pengurus masjid berhasil melayani dengan baik yang menimbulkan kepuasan para jamaah (Ayub, 1996: 123-124).

Model pembinaan di setiap masjid memiliki berbagai macam model, salah satu bentuk pembinaan yang sering digunakan adalah pengajian berdasarkan tingkat usia, yang menimbulkan kelompok pengajian seperti anak-anak, remaja, orang tua, pelajar, mahasiswa dan umum. Dengan metode pengelompokkan sesuai usia ini yang nantinya mempermudah para pengurus masjid untuk memberikan materi sesuai usia agar lebih mudah dipahami oleh jamaah. Pembinaan jamaah tentu tidak terbatas hanya berupa pengajian saja, banyak pula bentuk dan sistem lainnya yang digunakan untuk pembinaan jamaah antara lain melalui kekeluargaan, pelatihan peningkatan keterampilan, kursus-kursus dan lain-lain.

2. Peningkatan kualitas jamaah

Masjid yang Makmur, selain diukur dari ramainya jamaah dan banyaknya kegiatan juga terlihat dari kualitas jamaahnya. jamaah yang berkualitas akan lebih efektif memakmurkan masjid, dikarenakan mereka akan berusaha meningkatkan berbagai aktivitas yang menarik sehingga masyarakat mempunyai niat untuk datang dan turut serta memakmurkan masjid.

Peningkatan kualitas jamaah ini menyangkut pemahaman dan penghayatan agama di satu pihak dan aspek pengalaman ajaran di pihak lain. Yang di dalamnya tercakup aspek ilmu (pemahaman), aspek iman (penghayatan), dan aspek amal (pengejawantahan) dalam perpektif agama. Dengan kualitas jamaah yang baik perbaikan kualitas dan kemakmuran masjid pun bisa berjalan beriringan. Untuk mencapai sasaran ini terdapat langkah-langkah yang perlu diperhatikan antara lain :

a. Kesiapan pengurus masjid

Dalam proses meningkatkan kualitas jamaah peran penguruslah yang paling penting, karena penguruslah yang mesti berusaha untuk meningkatkan kualitas jamaah. Disini kesiapan pengurus masjid ditantang yang artinya para pengurus harus siap dan sungguh-sungguh mengusahakan membuat program yang berkualitas agar bisa mendapatkan dukungan dari para jamaah.

b. Kesadaran jamaah

Peningkatan kualitas jamaah juga ergantung pula pada jamaah itu sendiri. Dengan kemauan yang kuat maka usaha itu akan terlaksana dan berjalan dengan lancae. Jadi, kesadaran para jamaah merupakan prasyarat yang tidak bisa diganggu gugat. Mereka harus merasa membutuhkan, setelah kemauan dan kesadaran mereka tumbuh dan dirangsang oleh para pengurus mesti segera menyalurkan minat tersebut ke dalam wadah yang tepat.

c. Program kegiatan

Usaha peningkatan kualitas jamaah masjid ini harus tersusun dalam program kegiatan yang teratur dan terarah. Program ini yang

menjadi landasan untuk semua kegiatan pembinaan jamaah masjid, sehingga tepat sasaran dan tujuannya. Program ini sudah tentu harus direalisasikan dalam berbagai bentuk kegiatan yang kongkret dan dapat dirasakan manfaatnya oleh jamaah (Ayub, 1996: 126-127).

C. FASILITAS

1. Pengertian Fasilitas

Masjid sebagai tempat ibadah harus memiliki berbagai fasilitas yang bermanfaat bagi jamaah dan masyarakat sekitarnya. Fasilitas masjid paling utama berguna untuk keperluan beribadah menghadap Allah SWT, tetapi tidak menutup kemungkinan digunakan untuk kepentingan lainnya seperti pengajian dan kegiatan yang lainnya untuk keperluan masyarakat, jamaah dan masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas masjid untuk kepentingan tertentu.

Fasilitas masjid yang didayagunakan dengan baik akan berfungsi untuk sosial dan dakwah, disamping itu juga dapat mendatangkan *income* (pendapatan) untuk kas masjid. Namun pendayagunaan fasilitas ini juga perlu digariskan dengan peraturan yang jelas, agar tidak disalahgunakan dan difungsikan dengan benar.

Menurut Youti fasilitas adalah segala sesuatu baik itu benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas/perusahaan baik perusahaan dibidang jasa maupun bidang industry. Fasilitas juga bisa diartikan sebagai sarana dan prasaranan yang tersedia di lingkungan maupun di kantor perusahaan, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan. Fasilitas merupakan faktor yang menjadi penunjang utama dalam kegiatan suatu penyedia pelayanan. Menurut Kotler fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang di sediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Dapat disimpulkan dari pengertian fasilitas yang sudah disebutkan diatas fasilitas adalah sesuatu barang atau jasa yang diberikan oleh penyedia pelayananan yang berupa sarana dan prasarana yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan untuk para konsumen agar mereka merasa nyaman, senang, dan puas.

Menurut Kertajaya pemberian fasilitas yang memadai akan ikut membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan transaksi. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan tanggapan positif dalam melaksanakan transaksinya.

Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain :

- a) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan
- b) Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
- c) Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan
- d) Kelengkapan alat yang digunakan

Fasilitas digunakan sebagai sarana penunjang perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan kepada pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan terhadap konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas yang terbaik demi menarik dan mempertahankan para pelanggannya. Fasilitas merupakan sarana dan prasaranan yang paling penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Usaha yang dimaksud seperti halnya memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan dan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa, apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan maka konsumen juga akan merasa puas.

Menurut Tjiptono desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antar pelanggan dengan fasilitas berpengaruh

terhadap kualitas jasa tersebut terhadap pelanggan (Tjiptono:2006). Berikut faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa antara lain :

1) Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan lebih mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa yang ada didalamnya.

2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang dan tempat

Setiap perusahaan membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitasnya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor seperti kemampuan finansial, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah, pembebasan tanah dan lain-lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain ini sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relative besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4) Faktor estetis

Fasilitas jasa yang sudah tertata rapi akan menarik dan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga akan meningkat. Terdapat berbagai macam aspek yang meliputi faktor estetis ini. seperti, tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

5) Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat dan lingkungan sekitar merupakan peran penting dan paling berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila

perusahaan tidak memperdulikan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan jasa tersebut bisa terancam.

6) Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Untuk biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Dan untuk biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan yang berkaitan dengan perubahan suhu.

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2002:42). Biasanya harapan pelanggan merupakan suatu perkiraan atau keyakinan para pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dibeli (Kariman, 2012:13). Kepuasan merupakan suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapannya.

Dari pengertian yang sudah dijabarkan di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah suatu kondisi atau keadaan seorang pelanggan yang ditunjukkan ketika pelanggan tersebut telah menggunakan fasilitas maupun pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa. Apabila respon yang didapat positif maka menunjukkan jika konsumen tersebut merasa puas dan bisa jadi pelanggan tetap. Namun sebaliknya, jika respon konsumen negatif atau merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, itu menunjukkan bahwa konsumen tersebut tidak puas sehingga menyebabkan citra penyedia pelayanan turun.

Ada beberapa metode yang bisa digunakan setiap perusahaan dan penyedia pelayanan untuk mengukur dan memantau kepuasan para pelanggannya dan para pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur sejauh mana kepuasan pelanggan.

a. Sistem keluhan dan saran

Menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Media yang dapat digunakan berupa kotak saran yang biasanya ditempatkan di lokasi-lokasi yang strategis dengan kata lain yang mudah dijangkau dan sering dilewati, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, sosial media dan lain-lain.

b. Ghost shopping

Seseorang yang diberi tugas atau manajer sendiri yang turun tangan berperan sebagai pelanggan dan melaporkan berbagai temuan penting terhadap karyawan sendiri maupun pelanggan.

c. Lost customer analysis (analisis pelanggan yang hilang)

Dengan menghubungi kembali customer yang beralih kepada produk pada perusahaan yang lain.

d. Survei kepuasan pelanggan

Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mewawancarai para pelanggan secara langsung melalui survei, yang nantinya akan terlihat dan mendengar sendiri bagaimana tanggapan dan umpan balik dari para pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa penyedia pelayanan memberikan perhatian lebih kepada mereka.

Menurut Lupyoadi dalam menentukan kepuasan konsumen terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan oleh penyedia pelayanan diantaranya (Lupyoadi, 2001:192) :

1. Kualitas produk

Dengan kualitas produk yang baik akan membuat para pelanggan atau konsumen merasa puas dengan produk yang mereka gunakan. Maka kualitas produk perlu sangat diperhatikan karena ini juga yang nantinya membawa citra perusahaan baik atau buruk dimata pelanggan.

2. Kualitas pelayanan dan jasa

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan respon yang baik pula kepada pelanggan, dengan proses pelayanan yang berkualitas dan baik maka para pelanggan juga akan merasa puas.

3. Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan mengaguminya apabila ia menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk, tetapi lebih ke sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merk tertentu.

4. Harga

Suatu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang berbeda atau yang relative lebih murah akan memberikan nilai tinggi kepada pelanggan.

5. Biaya

Ketika pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung akan merasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.

D. MASJID

1. Pengertian masjid

Masjid berasal dari bahasa arab *sajada* yang berarti tempat sujud atau tempat menyembah Allah SWT. Bumi yang kita tempati ini adalah masjid bagi kaum muslimin. Setiap muslim boleh melakukan shalat di wilayah manapun di bumi terkecuali di atas kuburan, ditempat yang bernajis, dan tempat lain yang tidak memenuhi syariat untuk digunakan sebagai tempat shalat. Selain itu, masjid juga merupakan tempat orang berkumpul dan melakukan shalat secara berjamaah, dengan tujuan meningkatkan solidaritas dan silaturahmi di kalangan kaum muslimin.

Dan di masjid pula tempat terbaik untuk melangsungkan shalat jum'at (Ayub, 1996:1-2).

Masjid berasal dari kata sajada, yasjudu, sujudan, masjidan, yang berarti tempat untuk merendah diri, tempat menyembah tuhan, tempat sujud, setiap tempat yang dipakai untuk beribadah kepada Allah dan setiap tempat menunduk kepada Allah (Ahmad, 1982:135).

M. HR. Songge menyatakan masjid secara etimologis, bermakna sebagai tempat para hamba yang beriman bersujud melakukan ibadah berupa shalat wajib dan berbagai shalat sunnah lainnya kepada Allah, dimana para hamba melakukan segala aktivitas baik yang bersifat vertical maupun horizontal dalam rangka beribada kepada Allah SWT (Songge, 2010:12).

Adapun menurut istilah yang dimaksud dengan masjid adalah suatu bangunan yang memiliki batas-batas tertentu yang didirikan untuk tujuan beribadah kepada Allah seperti shalat, dzikir, membaca Al-Qur'an dan ibadah lainnya. Lebih spesifiknya yang dimaksud masjid di sini adalah tempat didirikannya shalat berjamaah (www.faisalchoir.blogspot.co.id). Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Jin ayat 18 yang berbunyi:

وَأَنَّ الْمَسْجِدَ لِلَّهِ فَلَا تَدْعُوا مَعَ اللَّهِ أَحَدًا ۝ ١٨

Artinya : *“Dan sesungguhnya masjid-masjid itu adalah kepunyaan Allah. Maka janganlah kamu menyembah seseorangpun di dalamnya di samping (menyembah) Allah.”* (Q.S. al-Jin:18).

Dari pengertian masjid yang sudah disampaikan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian masjid adalah suatu tempat yang digunakan untuk kegiatan maupun aktivitas beribadah yang bertujuan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT dan terjaganya bentuk silaturahmi kepada sesama muslim.

2. Fungsi Masjid

Masjid merupakan central umat islam dalam melakukan segala kegiatan yang mempunyai nilai keislaman. Dalam kehidupan sehari-hari,

Rasulullah SAW memperlihatkan ketika mengembangkan dan menegakkan risalah Islamiyah. Beliau tidak saja memulai gerakannya dengan membangun masjid, tetapi benar-benar memfungsikan masjid dengan sebaik-baiknya. Keberhasilan pengelolaan masjid telah menjadikan islam berkembang dan menjadi satu kekuatan yang tidak ada bandingannya.

Menurut E. Ayub fungsi utama masjid adalah tempat sujud kepada Allah SWT, tempat shalat, dan tempat beribadah kepada-Nya. Lima kali sehari semalam umat islam dianjurkan mengunjungi masjid untuk melaksanakan shalat berjamaah. Masjid juga merupakan tempat yang paling banyak dikumandangkan nama Allah melali azan, qamat, tasbih,tahmid, tahlil, istigfar dan ucapan lain yang dianjurkan dibaca di masjid. Selain itu menurutnya masih ada beberapa fungsi masjid, antara lain :

- a) Masjid merupakan tempat untuk kaum muslimin beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT.
- b) Masjid adalah tempat kaum muslimin beri'tikaf, membersihkan diri, menggembleng batin untuk membina kesadaran dan mendapatkan pengalaman batin/keagamaan sehingga selalu terpelihara keseimbangan jiwa dan raga.
- c) Masjid berfungsi untuk tempat bermusyawarah para kaum muslimin guna memecahkan persoalan yang timbul di tengah masyarakat.
- d) Masjid berfungsi sebagai tempat kaum muslimin berkonsultasi, mengajaukan kesulitan, meminta bantuan dan pertolongan.
- e) Masjid menjadi tempat membina keutuhan ikatan jamaah dan gotong royong dalam mewujudkan kesejahteraan Bersama.
- f) Masjid dengan majelis taklimnya merupakan alat atau pelantara untuk meningkatkan kecerdasan dan ilmu pengetahuan masyarakat.
- g) Masjid sebagai tempat pembinaan dan pengembangan kader-kader pemimpin umat.

- h) Masjid berfungsi sebagai tempat untuk mengumpulkan dana, menyimpan, dan membagikannya dari masyarakat untuk masyarakat.
- i) Masjid adalah tempat melaksanakan pengaturan dan supervise sosial.

Fungsi masjid ialah sebagai pusat kegiatan ibadah dan juga kebudayaan, baik di masa nabi Muhammad saw maupun di masa sekarang. Dalam rangka pembinaan umat melalui masjid, sedikitnya ada hal yang perlu di prioritaskan antara lain pembinaan masjid, pembinaan ibadah dan pembinaan muamalah. Dari masjid juga dapat di peroleh kejelasan bahwa dalam menjalankan kehidupan islami dengan baik yang mengangkat aspek sosial, budaya ekonomi, dan politik. Maka dari itu implikasi masjid sebagai tempat pusat ibadah dan kegiatan sosial kemasyarakatan. (Ayyub, 1996:8).

3. Peranan Masjid

Selama ini kita mengetahui bahwa peran masjid hanya sebagai tempat untuk melakukan kegiatan beribadah sholat lima waktu dan sholat jum'at saja. seiring dengan perkembangan zaman masjid banyak beralih fungsi dan peranannya salah satu contohnya masjid yang berada di Singapura beralih fungsi menjadi tempat wisata. Di Indonesia sendiri masjid memiliki berbagai macam peran sebagai pusat pengembangan ilmu, sebagai lambang kebesaran umat muslim dan sebagai pusat kegiatan keagamaan, sosial, politik dan budaya.

Dalam sejarah perkembangan dakwah Rasulullah Saw. Terutama dalam periode Madinah eksistensi masjid tidak hanya di manfaatkan sebagai pusat ibadah yang bersifat mukhdhah/khusus, seperti shalat, tapi juga mempunyai peran antara lain (Ayub,1996:10):

- a) Pada keadaan darurat, setelah Rasulullah mencapai tujuan hijrah di Madinah, beliau bukannya mendirikan benteng pertahanan untuk berjaga-jaga dari serangan musuh tetap terlebih dahulu membangun masjid.
- b) Di Makkah agama islam tumbuh dan di kota Madinah agama islam berkembang. Pada kurun waktu pertama atau disebut dengan periode

Makkiyah. Nabi Muhammad Saw mengajarkan dasar-dasar agama. Dan memasuki kurun waktu kedua (periode Madaniyah) Rasulullah Saw menandai tapal batas dengan mendirikan masjid.

- c) Kalender islam atau tahun Hijriyah dimulai dengan pendirian masjid pertama, yaitu pada tanggal 12 Rabiul Awal, permulaan tahun Hijriyah yang selanjutnya jatuh pada tanggal 1 Muharram.
- d) Masjid di dirikan oleh orang-orang yang bertakwa secara bergotong royong demikemaslahatan Bersama.
- e) Masjid menghubungkan ikatan yang terdiri dari kelompok orang Muhajirin dan Anshar dengan satu landasan keimana kepada Allah SWT.

Dalam kehidupan masyarakat yang selalu berpacu dengan perkembangan zaman, dinamika masjid sekarang ini sudah banyak yang ikut menyesuaikan diri dengan kemajuan ilmu dan teknologi. Yang artinya, masjid tidak melulu berperan sebagai tempat ibadah sholat saja tetapi masjid juga sebagai tempat berbagai macam kegiatan umat islam. Karena, masjid merupakan integritas dan identitas umat islam yang mencerminkan nilai-nilai keislamannya. Dengan demikian, peran masjid tidak hanya menitikberatkan pada pola aktivitas yang bersifat akhirat saja, tetapi memadukan antara aktivitas ukhrawai dan duniawi. Pada zaman Rasulullah Saw masjid secara garis besar memiliki dua aspek kegiatan yaitu :

- 1) Sebagai pusat ibadah.
- 2) Sebagai tempat pembinaan umat.

Dalam perkembangannya yang terakhir, masjid mulai memperhatikan kiprah operasional menuju keragaman dan kesempurnaan kegiatan secara garis besar operasionalisasi masjid menyangkut aspek yaitu aspek *hissiyah* (bangunan, aspek *maknawiyah* (tujuan), dan aspek *ijtima'iyah* (segala kegiatan).

- a. Aspek Hissiyah (bangunan)

Aspek bangunan merupakan salah satu prinsip yang dapat membedakan bangunan umum dan bangunan khusus. Untuk bangunan khusus yaitu bangunan yang didalamnya terdapat unsur keindahan yang membuat bangunan itu enak dipandang, menyejukkan hati dan menyenangkan para jamaah.

b. Aspek maknawiyah (tujuan)

Pada masa rasulullah saw, pembangunan masjid mempunyai tujuan atas dasar takwa dan melibatkan masjid sebagai pusat ibadah dan pusat pembinaan jamaah seperti yang tertelis di surah At Taubah:108

لَا تَقُمْ فِيهِ أَبَدًا لَمَسْجِدٍ أُسِّسَ عَلَى التَّقْوَىٰ مِنْ أَوَّلِ يَوْمٍ أَحَقُّ
 أَنْ تَقُومَ فِيهِ فِيهِ رِجَالٌ يُحِبُّونَ أَنْ يَتَطَهَّرُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ
 الْمُطَهَّرِينَ ١٠٨

Artinya : “Janganlah kamu bersembahyang dalam mesjid itu selama-lamanya. Sesungguhnya mesjid yang didirikan atas dasar takwa (mesjid Quba), sejak hari pertama adalah lebih patut kamu sholat di dalamnya. Di dalamnya mesjid itu ada orang-orang yang ingin membersihkan diri. Dan sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bersih.”

Dalam proses penghambaan diri terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perubahan-perubahan yang diabaikannya. (Daud, 1994:35)

c. Aspek ijtima'iyah (segala kegiatan)

Aspek kegiatan masjid sebenarnya bisa dilihat berdasarkan ruang lingkup kelembagaan itu sendiri. Di antara Lembaga masjid yang mewujudkan aspek kegiatan masjid adalah Lembaga dakwah dan bakti sosial, Lembaga manajemen, dan dana serta Lembaga pengelolaan dan jama'ah.

1. Lembaga dakwah dan bakti sosial

Kegiatan dalam Lembaga dakwah dan bakti sosial dimiliki hamper semua masjid. Kegiatan dakwah bisa dilihat dalam bentuk

pengajian/tabliq, diskusi, silaturahmi dan lain-lain. Untuk kegiatan bakti sosial yang biasanya dilaksanakan seperti santunan anak yatim piatu, khitan massal, zakat fitrah, pembagian hewan qurban dan masih banyak lagi.

2. Lembaga manajemen dana

Pola manajemen masjid di Indonesia pada umumnya menggunakan metode tradisional. Hanya beberapa masjid tertentu saja yang menggunakan manajemen masjid secara profesional. Hal ini berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia sebagai pengurus/pengelola, visi, kreativitas dan wawasan sosioreligius mereka dalam menghidupkan potensi masjid.

3. Lembaga pengelola dan jamaah

Antara pengelola dan jamaah terjalin ikatan yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan masjid. Kedua komponen ini merupakan pilar utama yang memungkinkan berlangsungnya kegiatan masjid. Perbedaannya hanya pada bentuk keikutsertaan masing-masing pihak. Jika pengurus terjun dalam pelaksanaan administrasi dalam berlangsungnya kegiatan, maka jamaah tak terkecuali pengelola juga turut serta dalam bidang pendanaan.

Peranan masjid sebagai sumber aktivitas merupakan pola aktivitas yang bersifat akhirat, tetapi juga memadukan antara aktivitas ukhrawai dan duniawi sedangkan masjid dalam arus informasi modern adalah suatu alternatif untuk menjawab tantangan zaman termasuk pusat informasi.

4. Visi misi dan tujuan masjid

Visi, misi, langkah strategis dan pengalaman empiris dalam pengelolaan masjid di Indonesia, merupakan hal yang penting dalam pembahasan manajemen masjid secara menyeluruh. Setidaknya terdapat empat belas materi pokok yang harus dipelajari dalam manajemen masjid yaitu meliputi *building management*. Manajemen ibadah ritual, sosial, Pendidikan, pengajian, keuangan, manajemen anggota jamaah,

perpustakaan masjid, komunikasi antara pengurus dan anggota jamaah, manajemen pelatihan di masjid, dan masih banyak lagi.

1. Visi masjid

Visi yang dapat menarik umat muslim maupun anggota jamaah masjid bersedia berkorban membantu moral dan material semata-mata untuk kepentingan masjid yang berada dilingkungannya. Dengan visi yang jelas dan terang, para jamaah masjid menjadi lebih yakin untuk membela masjid dan mempertahankannya. Dalam berbagai seminar dan diskusi yang telah disepakati, bahwasannya visi mengelola ataupun mengurus masjid mempunyai makna “menjadikan anggota jamaah masjid lebih bahagia dan sejahtera di dunia maupun akhirat.” Jamaah masjid jika masuk masjid untuk beribadah, membaca AL-Qur’an dan hadis, dzikir, bertasbih, bertahlil, bertahmid dan mengikuti serta memperhatikan khutbah jum’at diharapkan mereka mendapatkan kebahagiaan itu (SUtarmadi, 2012:25-26). Allah SWT berfirman :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
وَادْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝ ۱۰

Artinya : “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung (Q.S. Al-Jumuah 62:10)

2. Misi masjid

Apabila menekankan pada visi masjid diatas untuk menjadikan jamaah masjid yang lebih bahagia dan sejahtera dunia akhirat, maka bisa dirumuskan

- a) Menjadikan anggota jamaah lebih meningkatkan iman dan taqwanya serta berakhlak mulia.
- b) Meningkatkan kecerdasan jamaah.
- c) Meningkatkan silaturahmi jamaah antar sesama
- d) Meningkatkan ekonomi jamaah
- e) Menjadikan anggota jamaah lebih berbudaya

3. Tujuan masjid

Tujuan masjid yang perlu dicapai oleh pengurus masjid adalah terbinanya umat islam yang beriman, berilmu, dan beramal sholih dalam rangka mengabdikan kepada Allah SWT untuk mencapai ridhonya (Mardjoned, 201:106).

5. Tipologi Masjid

Pengkategorikan besar kecil bangunan tempat sholat beserta fungsi tempat sholat, berdasarkan buku terbitan direktorat urusan agama islam dan pembinaan Syariah direktorat jendral bimbingan masyarakat islam departemen agama RI tahun 2007. Berikut ini adalah beberapa tipologi masjid yang di jelaskan :

1. Masjid negara : masjid yang berada di ibu kota negara Indonesia, menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat pemerintahan provinsi.
2. Masjid nasional : masjid yang berada di ibu kota provinsi yang ditetapkan oleh Menteri agama sebagai masjid nasional dan menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat pemerintahan provinsi.
3. Masjid raya : masjid yang berada di ibu kota provinsi, ditetapkan oleh gubernur atas rekomendasi KA. Kanwil kementerian agama provinsi sebagai masjid raya, menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat provinsi.
4. Masjid agung : masjid yang berada di ibu kota kabupaten/kotam ditetapkan oleh bupati/walikota atas rekomendasi kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan pemerintahan dan masyarakat muslim di wilayah kabupaten.
5. Masjid besar : masjid yang berada di kecamatan, ditetapkan oleh pemerintah daerah setingkat camat atas rekomendasi kepala KUA kecamatan sebagai masjid besar menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan di wilayah kecamatan.

6. Masjid jami : masjid yang pusat pemukiman di wilayah pedesaan/kelurahan dan menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan masyarakat di wilayah pemukiman/desa/kelurahan.
7. Masjid bersejarah : masjid yang berada di Kawasan peninggalan kerajaan/wali penyebar agama islam memiliki nilai besar dalam sejarah perjuangan bangsa. Dibangun oleh para kesultanan para wali penyebar agama islam serta para pejuang kemerdekaan.
8. Masjid di tempat public : masjid yang terletak di Kawasan public untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan ibadah.

6. Standar Idarah Masjid Jami

Masjid jami adalah masjid yang pusat pemukiman di wilayah pedesaan/kelurahan dan menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan masyarakat di wilayah pemukiman/desa/kelurahan.

- a. Organisasi dan kepengurusan masjid ditetapkan dan dilantik oleh pemerintah daerah setingkat klurahan/desa untuk waktu tiga tahun dan dapat dipilih kembali maksimal 2 periode.
- b. Struktur organisasi dan pengurus merupakan representative dari perwakilan, mushala, majelis taklim dan tokoh masyarakat.
- c. Memiliki sistem administrasi perkantoran dan kesekretarian serta ketatausahaan yang akuntable
- d. Melakukan rapat pleno minimal sekali dalam setahun
- e. Melakukan rapat rutin minimal sekali dalam sebulan
- f. Merumuskan program jangka pendek, menengah dan Panjang
- g. Memiliki sistem pengelolaan bangunan (*building manajement*)
- h. Memiliki 1 orang imam yang ditetapkan oleh pemerintah daerah setingkat kelurahan/desa setelah memperoleh sertifikasi dari KUA atau ulama setempat
- i. Memiliki muadzin minimal 2 orang
- j. Memiliki minimal orang khatib dan cadangannya

- k. Memiliki sertifikat arah kiblat yang dikeluarkan oleh kementerian agama
- l. Memiliki legalitas status tanah, diutamakan bersertifikat tanah wakaf
- m. Membuka kritik dan saran.

BAB III

GAMBARAN UMUM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI PEMANFAATAN FASILITAS MASJID

A. Gambaran Umum Masjid Jami Jatisari BSB Mijen Semarang

1. Sejarah Singkat Masjid Jami Jatisari

Masjid jami jatisari secara geograis terletak di alun-alun perumahan jatisari mijen semarang. Masjid ini mulai didirikan pada tahun 2011 dan mulai beroperasi secara bertahap sejak tahun 2013. Masjid jami jatisari berdiri diatas sebidang tanah seluas $\pm 300\text{m}^2$ yang terletak dekat dengan pusat kegiatan warga dan jalan raya, tak heran jika masjid ini selalu ramai jamaah di karenakan sebagai tempat pemberhentian para musafir juga. Sebelum bangunan masjid ini berdiri bermula dari sebidang tanah yang di penuh semak belukar dan tidak terpakai. Di karenakan letak tanah ini yang berdekatan dengan pusat keramaian di perumahan jatisari maka warga sekitar perumahan berinisiatif untuk membangun masjid yang nantinya akan menjadi pusat kegiatan keagamaan untuk warga sekitar. akhirnya para warga mencoba untuk menyampaikan pendapat ini kepada tim pengembang atau yang bertanggung jawab atas tanah ini. sebelumnya tim pengembang sempat menolak atas usulan warga untuk membangun masjid ini dengan alasan masjid dan mushola di perumahan jatisari sudah cukup banyak, namun dengan alasan dan kegigihan warga yang berniat membangun masjid ini akhirnya para tim pengembang luluh dan memberi ijin kepada warga untuk segera membangun bangunan masjid diatas tanah itu.

Dengan ulasan penulis di atas dapat dikatakan bahwa pembangunan masjid jami jatisari penuh dengan kegigihan para warga yang bertujuan untuk pembinaan umat, dakwah Islamiyah dan sebagai pusat kegiatan aktivitas dakwah. Sejak beroperasi dari tahun ke tahun masjid jami jatisari memiliki perkembangan yang pesat baik dari segi pelayanan, fasilitas, kegiatan keagamaan dan sebagainya. “sebisa mungkin

kami akan terus meningkatkan pelayanan untuk para jamaah disini, karena mereka termasuk tamu Allah dan wajib bagi kita untuk melayaninya dengan baik.” Ujar ketua takmir masjid jami jatisari bapak budu santoso. Tak heran jika pemanfaatan lahan dan infaq yang diperoleh dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pengurus masjid.

2. Visi dan Misi Masjid Jami Jatisari

Visi misi masjid jami jatisari antara lain **Terbuka** yang artinya masjid jami terbuka untuk seluruh umat islam yang didasari sikap saling memahami dan menghargai. **Melayani** yang artinya para pengurus masjid jami jatisari harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jamaah dan warga masyarakat di sekitar masjid jami jatisari. **Membangun Kebersamaan** yang artinya masjid jami mengajak seluruh komunitas umat islam untuk Bersama-sama memaksimalkan peran islam di tengah masyarakat dan membangun umat islam yang rahmatan lil’alamin

Visi dan misi diatas merupakan prinsip dan cita-cita para pengurus masjid untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan peran masjid dalam memberdayakan masyarakat dan bisa diamankan dengan baik, dijaga dan dievaluasi secara berkesinambungan.

3. Fasilitas Masjid

Sebagai masjid yang terletak dekat dengan jalan raya dan alun-alun perumahan yang tidak lain selalu ramai dikunjungi masyarakat. Masjid jami jatisari tergolong memiliki fasilitas yang lengkap untuk menunjang kepentingan masyarakat luas, tidak terkecuali masyarakat di lingkungannya. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki masjid jami jatisari antara lain :

- a. Ruang utama masjid yang tidak lain sebagai tempat ibadah shalat 5 waktu dan sholat jum’at, yang sekitarnya di kelilingi oleh teras masjid yang biao dimanfaatkan untuk kegiatan agama lainnya. Di masjid jami ini di perkirakan bisa untuk menampung jamaah sekitar 350 orang.

- b. Tempat parkir luas yang berada di depan dan samping kiri masjid dilengkapi oleh cctv dan penjaga parkir yang selalu siap sedia menjaga keamanan area parkir.
- c. Tempat wudlu dan toilet yang selalu terjaga kebersihan dan kelengkapan alat-alatnya seperti sabun, gayung dan lain-lain. Tempat wudlu pria dan wanita terpisah untuk jamaah pria di sebelah kiri area masjid dan untuk jamaah wanita berada di sebelah kanan area masjid.
- d. Perlengkapan sholat yang lengkap termasuk mukena, sajadah, Al-Qur'an. Yang setiap minggunya diperhatikan kebersihannya. Fasilitas lain yang mendukung kenyamanan saat beribadah seperti karpet masjid yang menutupi seluruh area yang digunakan untuk tempat ibadah, lampu penerangan yang cukup, pengeras suara, jam lonceng besar yang berada sudut ruangan, mimbar, bedug, kipas angin dan lain sebagainya.
- e. Penyediaan ambulance gratis. Masjid jami juga menyediakan layanan ambulance gratis untuk keadaan darurat para warga sekitar yang membutuhkan.
- f. Menyediakan lahan UMKM bagi warga yang ingin mengembangkan usahanya di sekitar lingkungan masjid.

Lahan umkm yang disediakan dengan luas tanah $\pm 2 \times 3$ meter per standnya. Untuk hasil penjualan sendiri masjid jami tidak menggunakan sistem bagi hasil tetapi hanya menerapkan infaq jadi setiap seseorang yang akan menggunakan fasilitas umkm jami ini wajib untuk memberi sebagian hasilnya untuk infaq di masjid jami.

- g. Penyediaan tabung oksigen, belum lama ini dikarenakan kasus covid 19 yang terus meningkat dan kurangnya stok oksigen di rumah sakit manapun maka, masjid jami jatisari menyediakan tabung oksigen secara gratis untuk mempermudah masyarakat.
- h. Wifi gratis, masjid jami jatisari juga menyediakan layanan wifi gratis untuk para jamaah terutama untuk anak-anak yang masih sekolah online.

Seluruh komponen fasilitas-fasilitas di masjid jami jatisari ini dalam kondisi yang baik dan siap digunakan setiap saat. Kebersihan seluruh perlengkapan, ruangan, kamar mandi, tempat wudhu dan ruangan lain juga terjaga dengan amat sangat baik. ;engecekan dilakukan secara berkala dalam jangka waktu tertentu untuk membersihkan dan memperhatikan kondisi sarana dan prasarana masjid.

4. Lembaga-Lembaga Masjid Jami Jatisari

Selain struktur kepengurusan masjid jami juga memiliki badan-badan otonom dengan spesialisasi khusus di bidang tertentu. Badan-badan ini beraktivitas dan mempunyai tugas masing-masing dalam melayani jamaah masjid sesuai dengan bidangnya, Lembaga-lembaga dalam naungan masjid jami jatisari antara lain :

- a) Askar jami
- b) Tim tanggap bencana
- c) Lazis jami
- d) Muslimah jami
- e) Majelis ilmu
- f) Jami media center (JMC)
- g) Koperasi
- h) Bank infaq
- i) Dapur jami/JJS
- j) Irjami

5. Kegiatan-Kegiatan Di Masjid Jami Jatisari

Masjid bukan hanya sekedar tempat beribadah bagi umat islam saja, tetapi juga sebagai tempat para jamaah/masyarakat islam belajar menumbuhkan dan mengembangkan pikiran, keagamaan dalam mendekatkan diri kepada Allah SWT melalui ibadah maupun dalam meningkatkan ilmu pengetahuan kesejahteraan duniawi, kehidupan beragama dan masyarakat.

Kegiatan-kegiatan di masjid jami jatisari sebenarnya hampir sama dengan kegiatan di masjid-masjid lainnya, tetapi di masjid jami jatisari ini

ada beberapa kegiatan yang menjadikannya berbeda dari masjid lain. Berikut ini adalah kegiatan-kegiatan yang diadakan di masjid jami jatisari :

a. Shalat fardhu 5 waktu

Setiap hari di masjid jami jatisari dilakukan shalat fardhu berjamaah lima waktu, yakni subuh, dzuhur, asar, magrib, isya. Setelah masuk waktu sholat terlebih dahulu dikumandangkan adzan oleh bilal dengan menggunakan pengeras suara agar suara adzan terdengar di sekitar area masjid yang tak lain berada di arean pusat kegiatan. Masing-masing sholat fardhu di masjid jami jatisari ini mempunyai jumlah jamaah yang berbeda-beda contohnya untuk sholat subuh terdapat sekitar \pm 50-60 jamaah sedangkan untuk sholat dzuhur dan ashar sekitar 50-100 orang jamaah sedangkan untuk sholat magrib bisa mencapai 100-200 orang jamaah, sholat isya hampir sama seperti sholat yang lain sekitar 50-100 jamaah, jadi dapat disimpulkan bahwa jamaah shalat fardhu paling banyak adalah shalat magrib karena terdiri dari warga sekitar dan juga para jamaah pendatang.

b. Sholat jum'at

Shalat jum'at merupakan kegiatan ibadah yang dilakukan dalam satu minggu sekali khusus untuk kaum muslimin laki-laki. Shalat jum'at dilakukan setelah masuk waktu shalat dzuhur. Adzan dikumandangkan selama 2 kali, dengan panggilan adzan pertama menggunakan pengeras suara bagian luar agar terdengar lebih keras yang menandakan sudah memasuki waktu shalat dan untuk adzan yang kedua sebagai tanda ketika khatib sudah mengucapkan salam. Adapun petugas khatib yang diambil oleh pengurus masjid adalah yang sudah terjadwalkan oleh bidang dakwah. Untuk jumlah jamaahnya sendiri pada shalat jum'at masjid Jami Jatisari bisa mencapai 300-350 jamaah melihat dari segi tempatnya yang membludak bahkan sampai menggunakan tempat parkir agar bisa mencakup semua jamaah shalat jum'at.

c. Pengajian rutin setiap hari

Masjid jami jatisari mengadakan kajian rutin setiap harinya, kajian rutin ini biasanya dilaksanakan selepas sholat magrib sampai menjelang isya dan ba'da sholat subuh. Adapun penceramah dalam kajian rutin ini setiap harinya akan berbeda-beda dan dengan materi yang berbeda agar jamaah pun tak bosan saat mengikutinya.

d. Buka puasa bersama setiap hari senin dan kamis

Setiap hari senin dan kamis masjid jami jatisari mengadakan buka puasa bersama untuk para jamaahnya, kegiatan ini ditujukan untuk melayani para jamaah masjid yang sedang menjalankan puasa sunah senin kamis. Tentunya dengan sajian buka puasa yang disediakan gratis oleh masjid jami jatisari.

e. Penyediaan teh gratis setiap hari

Penyediaan teh gratis oleh masjid jami jatisari ini berjalan rutin setiap harinya. Penyediaan teh gratis ini setiap hari ketika waktu mendekati adzan magrib para jamaah bebas untuk menikmati teh gratis yang disajikan para pengurus masjid.

f. Jami sedekah jum'at

Jami sedekah jum'at adalah kegiatan yang diadakan masjid jami setiap hari jum'at sehabis sholat jum'at. Jami sedekah jum'at ini berupa pembagian makan gratis kepada para jamaah yang melaksanakan sholat jum'at di masjid jami jatisari.

g. Pemberian Santunan anak yatim

Santunan anak yatim adalah kegiatan rutin yang dilakukan masjid jami setiap bulannya, kegiatan ini rutin dilakukan mengingat banyak diantara kaum muslimin yang kekurangan dan perlu mendapatkan uluran tangan dari kita maupun siapapun itu. Tercatat data terakhir terdapat sekitar kurang lebih 15 anak yatim yang terurus oleh masjid jami jatisari.

h. Jami ganteng

Jami ganteng ini adalah kegiatan yang terlaksana setiap hari jum'at terakhir setiap bulan. Jami ganteng merupakan kegiatan yang diadakan masjid jami untuk para jamaah yang ingin memotong/merapikan rambutnya secara gratis.

i. Pembagian sembako

Kegiatan pembagian sembako ini tergolong baru yang diadakan oleh pengurus masjid, kegiatan ini baru dimulai bulan agustus 2021 kemarin saat memperingati hari kemerdekaan Indonesia, dan akan terus dikembangkan setiap bulannya oleh para pengurus.

j. TPA/TPQ

Hampir sama dengan masjid lainya masjid jami jatisari juga memiliki taman Pendidikan Al-Qur'an atau TPQ untuk para anak-anak yang tinggal di perumahan dekat masjid.

k. Bimbel gratis

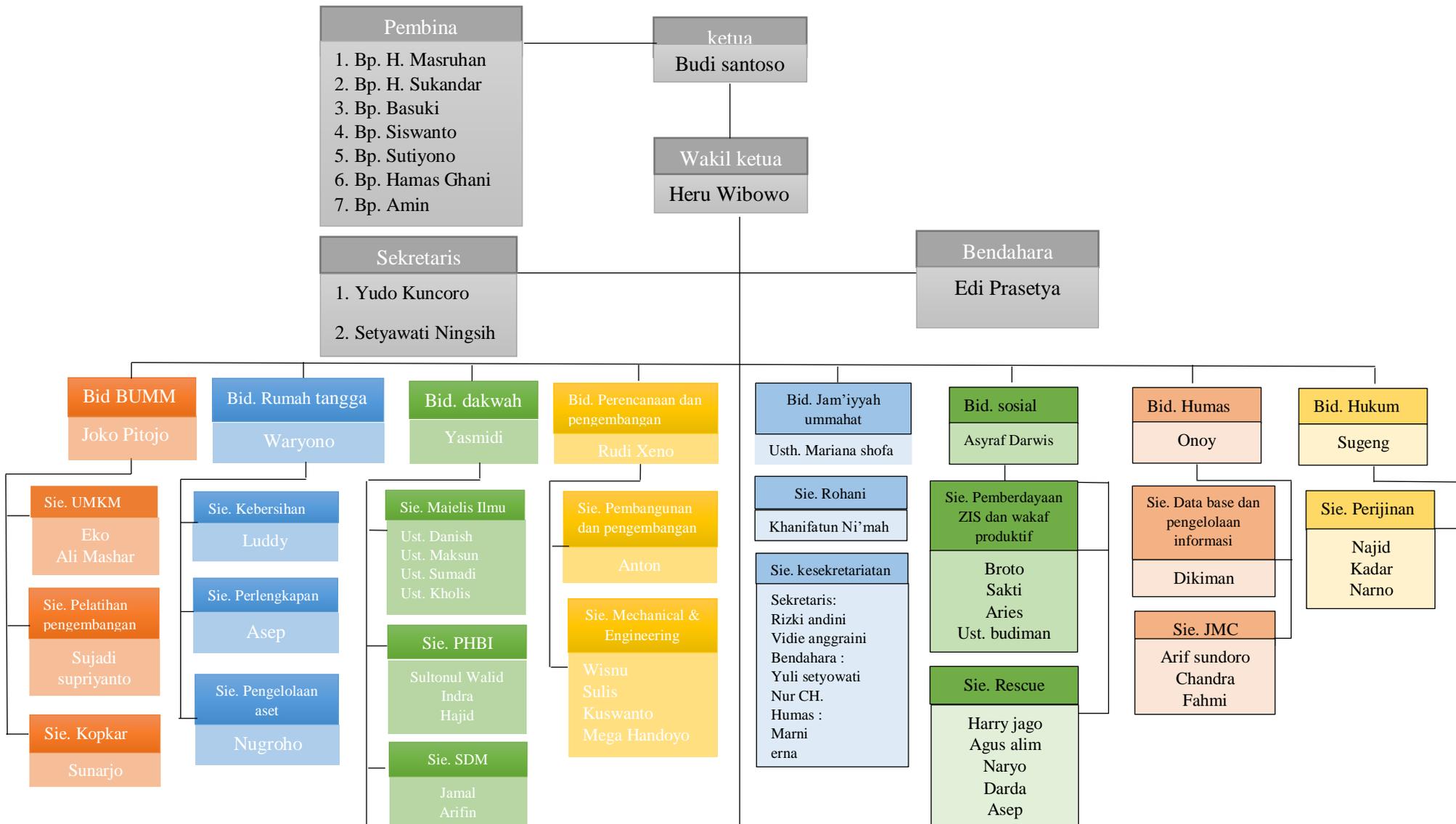
Bimbel gratis ini adalah kegiatan baru yang diadakan oleh masjid jami jatisari, melihat dari keadaan selama pandemi ini sekolah juga ikut diliburkan sehingga banyak anak-anak yang lebih sibuk memainkan gadget ketimbang belajar. Maka, pengurus masjid jami jatisari berinisiatif mengadakan bimbel gratis untuk anak-anak sekolah agar mempermudah mereka untuk lebih giat belajar selama sekolah online terus berlangsung.

Selain dari kegiatan-kegiatan di atas, pengurus masjid jami jatisari juga menyediakan tempat bagi kaum muslimin yang ingin mengadakan kajian di lingkungan atau area masjid. Hanya saja kegiatan akan bisa dilakukan setelah mendapatkan perijinan dari pengurus masjid, seperti visi dan misi masjid jami jatisari Terbuka, Melayani, dan membangun bersama. Masjid jami jatisari tidak akan membatasi suatu kegiatan atau kajian apapun yang akan dilaksanakan di masjid ini dengan syarat sudah melakukan perijinan.

6. Struktur Masjid

Masjid jami jatisari memiliki struktur organisasi dengan masa khidmat tahun. Jadi setiap 5 tahun sekali pengurus masjid jami akan digantikan dengan kepengurusan yang baru, berikut ini adalah struktur pengurus dkm masjid jami jatisari untuk periode 2021-2026.

STRUKTUR PENGURUS DKM MASJID JAMI JATISARI PERIODE 2021 – 2026



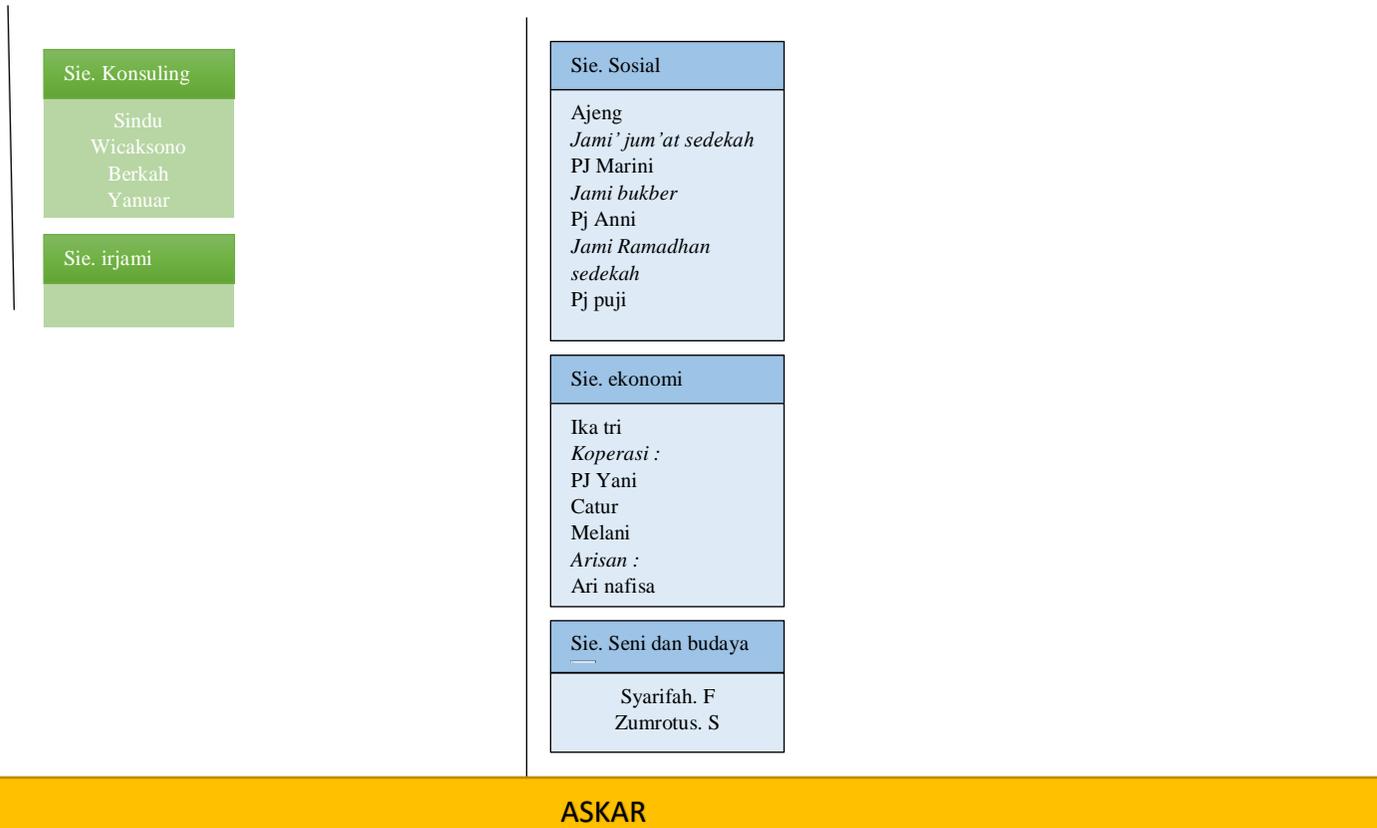


Table 1. Struktur Organisasi Dkm Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang
(sumber dokumen struktur kepengurusan dkm masjid jami jatisari periode 2021-2026)

7. Program Kerja Dkm Masjid Jami Jatisari

1. Program Kerja Bidang BUMM

Jangka Pendek

- a. Menata ulang UMKM
- b. Menata ulang Ruko Jami Bersama Bidang Perencanaan dan Pembangunan
- c. Menata ulang administrasi akad sewa guna usaha

Jangka Menengah :

- a. Mendesain dan menyusun Usaha Masjid Jami (KOPKAR, Cuci Karpet, dsb)
- b. Mencari Peluang Close Loop usaha dilingkungan Masjid dan sekitarnya

Jangka Panjang :

- Menjadi Pemasok usaha Warga Jatisari

2. Program Kerja Bidang RUMAH TANGGA

Jangka Pendek :

- a. Menyediakan segala kebutuhan Rumah Tangga Masjid Jami:
 1. Sabun Cuci
 2. Parfum Ruangan Imam
 3. Kebersihan Lingkungan
 4. Sapu
 5. Pulsa Listrik
 6. Memastikan Jam Masjid Jangan Sampai Mati
 7. Kipas Angin dipastikan Nyala

Jangka Menengah :

- a. Pendataan Aset Jami baik yang rusak maupun pengadaan yang baru
- b. Merekrut Tenaga Marbot dan Keamanan Masjid yang tetap

3. Program Kerja Bidang Dakwah

Jangka pendek :

- a. Jadwal rutin imam khatib sholat jum'at
- b. Jadwal imam sholat isya dan teraweh

- c. Memutar mp3 murottal Qur'an 5 menit sebelum adzan sholat wajib
- d. Memutar sholawat tarkhim sebelum adzan subuh
- e. Menata ulang jadwal pengajian

Jangka menengah :

- a. Menyusun dan merencanakan jadwal kajian kitab harian
- b. Merencanakan acara PHBI dalam setahun
- c. Menyusun silabus dakwah di lingkungan jatisari dan mijen
- d. Menyiapkan generasi Qurani dengan mengadakan lomba-lomba bertemakan islami

Jangka Panjang :

- a. Menyiapkan kaderisasi imam dan muadzin masjid jami dengan menyekolahkan di pondok-pondok secara gratis
- b. Menyiapkan grand desain Pendidikan tingkat SD di masjid jami

4. Program kerja bidang perencanaan pengembangan

Jangka Pendek :

- a. Finishing Pilar Kayu Ruang Imam
- b. Menyusun desain dan RAB Ruko UMKM
- c. Finishing Pagar Besi didalam ruangan Masjid
- d. Menata Kembali Pencahayaan Ruangan Masjid
- e. Menata Kembali dan menambah Sound System Masjid

Jangka Menengah :

- a. Melelang dan Membangun Ruko UMKM
- b. Menata dan mendesain ulang Ruang Imam
- c. Menyusun dan mendesain ulang Grand Desain Struktur Bangunan Masjid Jami
- d. Menata ulang Lampu Jalan dilingkungan Masjid (Lapangan)

Jangka Panjang :

- Merancang dan Membangun Grand Desain Masjid Jami

5. Program kerja bidang Jam'iyah ummahat :

Jangka pendek

- a. Jami' jum'at sedekah

- b. Jami' bukber senin kami
- c. Jami' Ramadhan sedekah
- d. Tarhib ramadhan, halal bihalal, muharam, agustusan
- e. Menyediakan minuman dan snack harian

Jangka menengah :

- a. Mengadakan kajian parenting 3 bulanan
- b. Jami' IC Expo, tabligh akbar, talk show
- c. Pengecekan kesehatan muslimah di lingkungan jatisari 2x dalam setahun

6. Program kerja bidang sosial

Jangka pendek :

- a. Melakukan pendataan kaum dhuafa dan yatim dilingkungan jatisari
- b. Mendesain ulang kriteria dhuafa dan yatim
- c. Melanjutkan program santunan dhuafa dan yatim bulanan
- d. Melakukan pendataan area yang masuk kategori ring 1, ring 2, ring 3
- e. Pengadaan alat rescue seperti alat potong kayu, alat penyedot air, mantel, sepatu bot, dll
- f. Membuat laporan bulanan dan diinformasikan kepada petugas jum'atan untuk diumumkan

Jangka panjang :

- a. Memiliki sumber pendanaan tetap untuk beasiswa anak-anak berprestasi
- b. Pengadaan mobil rescue
- c. Pengadaan perahu karet

7. Program kerja HUMAS

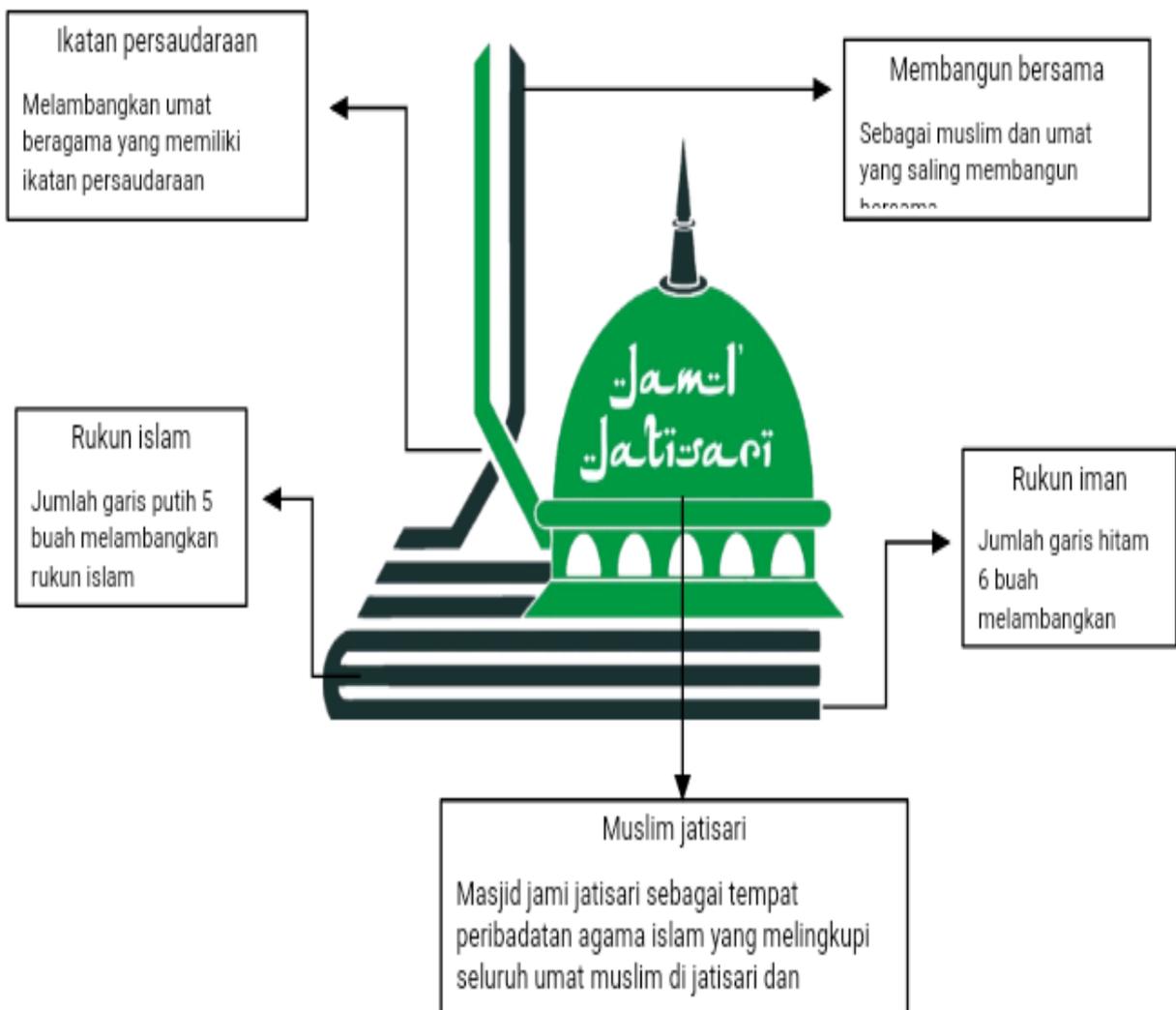
Jangka pendek :

- a. Menyiarkan secara online semua kajian di masjid jami jatisari baik itu berupa facebook, youtube, ataupun sahabat mata
- b. Menyiapkan flier/pengumuman semua program pengurus masjid

Jangka Menengah :

- a. Kaderisasi Anak-anak Muda dibidang Informasi dan Teknologi
 - b. Pengadaan Peralatan dan perlengkapan guna menunjang segala kebutuhan dakwah secara online
 - c. Memiliki Database Jamaah Masjid Jami sebagai bahan informasi peningkatankualitas pelayanan mutu Masjid Jami
8. Program kerja bidang hukum
- a. Legalitas dan perijinan yayasan

8. Lambang Masjid Jami Jatisari



Tabel 2. Logo Masjid Jami Jatisari BSB Mijem Semarang

B. Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah Melalui Pemanfaatan Fasilitas Masjid

Pelayanan adalah kunci untuk meraih keuntungan, keuntungan yang dimaksud adalah dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para jamaah dengan memaksimalkan kegiatan-kegiatan yang menjadi program unggulan masjid, selain ini perlu juga memperhatikan pelayanan dalam ruangan ibadah seperti menjaga kebersihannya setiap hari, jika peningkatan pelayanan ini selalu di perhatikan maka akan muncul keuntungan bagi para pengurus masjid keuntungan tersebut seperti semakin ramainya para jamaah yang datang di masjid tersebut.

Terdapat berbagai jenis masjid yang disesuaikan dengan kedudukan, pengguna serta besar dan kecilnya bangunannya, seperti masjid Agung, masjid Besar, masjid Raya, masjid Jami' atau bahkan mushola. Namun, pada umumnya semua masjid memiliki tujuan dan kegiatan yang hampir sama sesuai dengan hakikat dan fungsi masjid itu sendiri. Fungsi dan peran masjid pada intinya adalah sebagai tempat sumber daya manusia, secara spiritual dengan ibadah yang menambahkan rasa iman dan ketaqwaan kepada Allah SWT.

Keadaan masjid mencerminkan keadaan umat islam pula, terlihat Makmur atau sepi masjid sangat bergantung kepada mereka. Apabila rajin beribadah ke masjid, maka dikatakan makmurlah tempat ibadah itu. Tapi apabila mereka enggan bahkan terlihat malas untuk sekedar datang dan beribadah di masjid, maka akan terlihat sepi pula masjid itu. Masjid yang Makmur menunjukkan kemajuan pula bagi umat islam baik secara spiritual ataupun kesadaran dalam memakmurkan masjid.

Dalam analisis penulis, masjid jami jatisari memberikan tindakan dalam proses penambahan jamaah ini melalui beberapa macam hal, seperti meningkatkan pelayanan yang di berikan dan juga terus membangun fasilitas-fasilitas masjid yang berguna untuk menunjang proses meningkatkan jumlah jamaah masjid. Untuk peningkatan pelayanan Masjid Jami Jatisari memiliki perubahan yang cukup signifikan di setiap tahun sejak masjid ini beroperasi.

Seperti yang dijelaskan pada halman sebelumnya beberapa upaya yang dilakukan para pengurus masjid Jami Jatisari dalam meningkatkan jumlah jamaah antara lain peningkatan pelayanan, fasilitas, kegiatan. Untuk peningkatan kualitas pelayanan antara lain para pengurus masjid memberikan pelayanan berupa peningkatan keamanan dan juga kebersihan masjid, tak lupa pula selalu menjaga eksistensi masjid dengan selalu menjaga perawatan sarana dan prasarana masjid semuanya dilakukan agar para jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, untuk peningkatan fasilitas masjid jami jatisari memiliki berbagai macam fasilitas yang menunjang antara lain seperti ambulance gratis, wifi, ruang solat yang luas, lahan umkm, tempat konsultasi, perlengkapan shalat lengkap termasuk AL-Qur'an, area bermain, parkir luas, toilet dan tempat wudhu bersih dan masih banyak lagi seperti yang dijelaskan pada halaman sebelumnya. Kegiatan yang disediakan pun beragam dan bertujuan untuk ikut serta memakmurkan masjid karena masjid yang Makmur terlihat dari segi banyaknya jamaah dan keaktifan jamaah itu sendiri, masji Jmai Jatisari memiliki berbagai macam kegiatan antara lain kajian rutin yang biasanya dilaksanakan setiap bada magrib dan bada subuh, tetapi ada pula yang dilaksanakan saat hari-hari tertentu, kegiatan festival jum'at, kegiatan ini yang membuat berbeda dari masjid lain festival jum'at adalah kegiatan rutin yang di adakan masjid Jami Jatisari setiap hari jum'at terakhir di akhir bulan, kegiatan ini berisi berbagai macam acara seperti jami ganteng atau cukur gratis, pembagian sembako gratis atau sedekah nasi, bubur dan jamu gratis, kadangala juga disediakan cek kesehatan gratis untuk para jamaah.

Hasil dari wawancara penulis dengan ketua takmir Masjid Jami Jatisari menunjukkan bahwa sejak masjid ini disetujui untuk proses pembangunannya para warga telah mendiskusikan kegiatan-kegiatan apa saja yang nantinya akan di terapkan di masjid ini. untuk fasilitas masjid, disini para pengurus masjid jami jatisari juga terus mengupayakan agar fasilitas-fasiltas tersebut memberikan kenyamanan kepada para jamaahnya, terlebih lagi keberadaan fasilitas masjid ini sangat penting, dalam pengamatan penulis selama ini

masjid jami jatisari sudah mengalami banyak perubahan dari segi fasilitasnya seperti memperluas fasilitas kamar mandi/tempat wudlu, memperluas penyediaan tempat untuk para pelaku umkm, dan didirikannya tempat bermain untuk anak-anak tentunya dengan pengawasan yang ketat agar anak-anak merasa senang dan nyaman ketika sedang melakukan ibadah di masjid ini.

Belum lama ini masjid jami mengadakan kegiatan baru yang menunjang kegiatan belajar mengajar para anak sekolah mengingat pembelajaran masih diadakan secara online/daring, masjid jami jatisari mengadakan sebuah bimbel gratis yang dipegang tanggung jawabnya kepada salah satu Lembaga yang berdiri di masjid jami yaitu IRJAMI (ikatan remaja masjid jami), bimbel ini baru dimulai sejak awal bulan September kemarin dengan melalui proses persiapan yang sangat Panjang. Antusiasme masyarakat sangat tinggi dengan diadakannya program bimbel gratis ini, terlihat jelas dari banyaknya para orang tua yang terus menerus mendaftarkan para anak-anaknya untuk mengikuti program bimbel ini. Sesuai yang disampaikan kak Vina selaku penanggung jawab program bimbel gratis :

“ antusiasme masyarakat sangat tinggi sekali ya mba, ya kita lihat saja kondisi pandemic saat ini masyarakat serba susah, ekonomi para orang tua juga ikut menurun, dan sekolah online terus menerus anak-anak jadi kurang dalam pembelajaran. Jadi, diharapkan dengan adanya bimbel gratis ini bisa membantu para orang tua dan juga anak-anak dalam proses pembelajaran agar anak-anak juga tidak ketinggalan pelajaran.”

Ternyata tidak hanya masyarakat sekitar perumahan jatisari saja yang mendaftarkan anak-anaknya untuk mengikikuti bimbel bahkan sampai dari luar daerah perumahan seperti daerah Mijen, Cangkiran, Meteseh dan lain-lain. Banyaknya anak-anak yang mengikuti program bimbel ini bisa terlihat dari data yang penulis cantumkan dibawah ini :

1. Daftar anak-anak yang mengikuti bimbel gratis

| Nama | Kelas | Alamat |
|--------|-------|---------------|
| Diva | TK | Jatisari Elok |
| Arga | TK | Jatisari Elok |
| Hafidz | TK | Jatisari Elok |

| | | |
|----------------|----|-------------------|
| Bintang | TK | Jatisari Asabri |
| Kenji | 1 | Jatisari Asri |
| Asfar | 1 | Jatisari Indah |
| Khilda | 1 | Jatisai Permai |
| Kiya | 1 | Jatisari Lestari |
| Azza | 1 | Jatisari Permai |
| Hafidz | 1 | Jatisari Lestari |
| Kayla | 1 | Jatisari Indah |
| Bagus | 1 | Jatisari Elok |
| Ainun | 1 | Jatisari Permai |
| Salsa | 1 | Jatisari Permai |
| Ardha Raiz | 2 | Jatisari Asabri |
| Halwa Qonita | 2 | Jatisari Asabri |
| Suci Rahayu | 2 | BSB Village |
| Rizki Andini | 2 | Jatisari Permai |
| Adnan Al- zaki | 2 | Jatisari Permai |
| Okta Zulfian | 2 | Jatisari Asri |
| Aulia | 3 | Jatisari Permai |
| Susan | 3 | Jatisari Indah |
| Ana | 3 | Jatisari Asabri |
| Dirham | 3 | Jatisari Asri |
| Farkhan | 3 | Jatisari Indah |
| Alfian | 3 | Jatisari elok |
| Malika | 3 | Taliasih |
| Fatimah | 3 | Taliasih |
| Aldira | 3 | Ngabean |
| Fausta | 3 | Jatisari Permai |
| Nanda | 4 | Jatisari asabri |
| Nabila | 4 | Jatisari Indah |
| Farikha | 4 | Jatisari Elok |
| Latifa | 4 | Jatisari Asabri |
| Fatwa | 4 | Jatisari Asri |
| Kayla | 4 | Jatisari Indah |
| Nadira | 4 | Jatisari Permai |
| Nabila N | 4 | Jatisari Lestari |
| Rizal | 4 | Jatisari Lestari |
| Rois | 4 | Jatisari Elok |
| Fatih | 4 | Jatisari Asri |
| Alya | 5 | Wonolopo |
| Qolbi H | 5 | Jatisari Permai |
| Nada | 5 | Jatisari Permai |
| Bisma | 5 | Jatisari Indah |
| Nanda | 5 | Jatisari Asabri |
| Haura | 6 | Jatisari Taliasih |

| | | |
|--------|---|-----------------------|
| Aisha | 6 | Jatisari Lestari |
| Hafidz | 6 | Graha Pesona Jatisari |
| Naura | 6 | Jatisari Lestari |
| Aurel | 6 | Jatisari Permai |
| Firda | 6 | Wonolopo |

Tabel 2. Daftar siswa yang mengikuti Bimbel Gratis

Tak hanya bimbel saja, Masjid Jami masih mempunyai kegiatan lain yang menuai manfaat kepada para masyarakat yang membutuhkan salah satunya pembagian sembako gratis, kegiatan pembagian sembako ini baru di lanunching pada bulan agustus kemarin bertepatan dengan di rayakannya hari kemerdekaan Indonesia, kegiatan ini ditujukan guna membantu masyarakat yang kurang mampu dalam memenuhi pangannya.

2. Daftar orang-orang penerima manfaat sembako gratis

| No | Nama | Alamat |
|----|-----------------|--------|
| 1 | Nuri | - |
| 2 | Salim | - |
| 3 | Slamet | - |
| 4 | Lani | - |
| 5 | Wandi | - |
| 6 | Misdari | - |
| 7 | Ahmad Toyib | - |
| 8 | Usup | - |
| 9 | Turmudzi | - |
| 10 | Kholid Badrudin | - |
| 11 | Nasi'in | - |
| 12 | Suyud | - |
| 13 | Suroso | - |
| 14 | Yahya | - |
| 15 | Tri Sari | - |
| 16 | Abdul Rohim | - |
| 17 | Muhamad Azis | - |
| 18 | Subiatun | - |
| 19 | Ton Badawi | - |
| 20 | Zaenal Abidin | - |
| 21 | Bisri Khumaidi | - |
| 22 | Wahyuni | - |
| 23 | Fatchun Ambari | - |
| 24 | Masrur | - |
| 25 | Agus Hariyanto | - |
| 26 | Mu'arif | - |

| | | |
|----|------------------|---|
| 27 | Nuranas Fauzi | - |
| 28 | Mohamad Khuzaeni | - |
| 29 | Sumardi | - |
| 30 | Pranoto | - |

Tabel 3. Daftar orang-orang penerima manfaat sembako gratis

Selain fasilitas dan pelayanan diatas di masjid jami juga terdapat fasilitas yang cukup menonjol dan membuat berbeda dari masjid lain yaitu fasilitas umkm jami, sampai saat ini tercatat sudah ada sekitar kurang lebih 20 umkm yang berdiri di sekitar area masjid jami. Terdapat berbagai macam umkm dibawah naungan masjid jami antara lain seperti permak jeans, laundry, angkringan, jajanan pasar, kedai sembako, bensin dan masih banyak umkm lain. Untuk hasil penjualan intinya tetap di kelola oleh pelaku umkm, dari masjid jami hanya memberi syarat untuk menyisihkan sedikit hasil penjualan untuk infaq masjid seikhlasnya.

Dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan dan setiap tahunnya terus di upgrade inilah yang terlihat dalam proses peningkatan jamaah masjid salah satu buktinya dalah antusias saat bimbel gratis diadakan bahkan sampai ada warga luar jatisai yang ikut mendaftarkan anak-anaknya untuk mengikuti bimbel ini, dan dari pemberitaan satu orang ke orang lain yang membuat masjid jami semakin banyak yang mengetahui dan tertarik untuk mengunjunginya.

C. Efektivitas pemanfaatan fasilitas masjid untuk meningkatkan jumlah jamaah

Efektivitas ialah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam penelitian ini fasilitas masjid yang dijadikan alat dalam mencapai sebuah efektivitas kerja untuk menambah jumlah jamaah, telah kita ketahui setiap tahun masjid Jami Jatisari memiliki arus naik turun dalam banyaknya jamaah. Dalam hal ini memang tidak ada data real yang menunjukkan banyaknya jumlah jamaah akan tetapi bisa digambarkan dengan tabel dibawah ini yang dikutip dari data milik pengurus masjid

| No | Tahun | Jumlah jamaah |
|----|-------|---------------|
| 1. | 2019 | 150-200 |
| 2. | 2020 | 50-150 |
| 3. | 2021 | 300 |

Data di atas merupakan data jumlah jamaah masjid untuk kegiatan shalat lima waktu dan kajian-kajian dalam waktu setiap 6 bulan sekali, terlihat dari awal tahun 2019 hingga akhir tahun jamaah masjid mengalami peningkatan. Namun, berbeda dengan awal tahun 2020 jamaah masjid mengalami penurunan karena disebabkan oleh kasus covid yang marak tersebar di Indonesia, bahkan ketika awal pandemi masjid jami jatisari sempat ditutup untuk umum dalam beberapa bulan dan hanya bisa ditempati oleh warga sekitar. hal inilah yang membuat jumlah jamaah sempat berkurang dan kembali naik lagi ketika akhir tahun 2020, untuk tahun 2021 masjid Jami Jatisari memiliki peningkatan yang pesat terlihat dari jumlah jamaah yang terlihat data ini penulis ambil dalam jangka waktu enam bulan sejak awal tahun hingga pertengahan tahun. Dari tahun ke tahun terlihat masjid jami mengalami peningkatan jamaahnya dengan strategi pengurus masjid dan terus menerus melakukan pembaharuan dalam sarana dan prasarana masjid yang akhirnya bisa menarik minat para jamaah baru untuk datang ke masjid Jami, masjid Jami juga lebih dikenal oleh masyarakat luas dari berbagai kalangan dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki dan juga kegiatan-kegiatannya.

BAB IV

ANALISIS UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH JAMAAH MELALUI PEMANFAATAN FASILITAS MASJID

A. Upaya Peningkatan Jumlah Jamaah Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang

Peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat diartikan dengan penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadikan sesuatu hal yang lebih baik, selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan lain sebagainya (Adi S, 2003: 67). Pelayanan adalah kegiatan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya. Moenir mengungkapkan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur dengan adanya standar manajemen yang membuat hasil akhir kegiatan pelayanan memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2006:275).

Upaya peningkatan pelayanan merupakan proses yang dilakukan para pengurus masjid dalam upaya meningkatkan jumlah jamaah masjid, setiap masjid memiliki cara yang berbeda dalam usaha menambah jumlah jamaahnya. masjid yang Makmur adalah masjid yang berhasil tumbuh menjadi sentral dinamika umat. Sehingga, masjid benar-benar berfungsi sebagai tempat ibadah dan pusat kebudayaan islam dalam arti yang lebih luas. Memakmurkan masjid adalah tugas dan tanggung jawab seluruh umat islam, upaya memakmurkan masjid terdiri dari beberapa macam yakni dari segi kegiatan pembangunan, kegiatan ibadah, kegiatan keagamaan, kegiatan Pendidikan dan kegiatan yang lainnya. Untuk mencapai sasaran dalam meningkatkan kualitas jamaah terdapat langkah-langkah yang perlu di perhatikan seperti yang dikutip dari buku manajemen masjid karangan Moh E Ayub antara lain terlihat dari kesungguhan para pengurus masjid, usaha para jamaah dan memperbanyak kegiatan masjid.

1. Kesiapan pengurus masjid

Dalam proses meningkatkan kualitas jamaah peran pengurus masjid inilah yang paling penting, karena pengurus yang mesti berusaha untuk meningkatkan kualitas jamaah. Menurut analisis penulis di sini kesiapan para pengurus masjid jami jatisari sudah terlihat baik, dibuktikan dengan adanya proses perencanaan yang di pikirkan dengan matang dalam mengadakan suatu kegiatan dalam prosesnya memberikan pelayanan dan kenyamanan untuk para jamaah.

2. Kesadaran jamaah

Peningkatan kualitas jamaah juga tergantung pada kemauan jamaah itu sendiri, dengan kemauan yang kuat maka usaha itu akan terlaksana dan berjalan dengan lancar. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada beberapa jamaah yang mengikuti program-program yang diadakan salah satunya untuk kegiatan kajian rutin khusus akhwat penulis melakukan wawancara dengan saudari ainul sebagai salah satu peserta kegiatan ini

“saya tertarik mengikuti kajian ini karena tema yang disajikan memang selalu menarik ya mba, setiap kajian ini dilaksanakan, saya antusias ingin mengikuti selain menambah ilmu juga bisa menambah teman banyak saya dapat kenalan-kenalan baru sih semenjak mengikuti kajian rutin ini.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa saudari ainul sudah memiliki inisiatif untuk selalu mengikuti kajian rutin yang diadakan. Hal ini membuktikan bahwa salah satu jamaah masjid jami ini telah memiliki kesadaran sendiri dalam meningkatkan kualitas jamaahnya.

3. Program kegiatan

Untuk program kegiatan para pengurus masjid Jatisari sudah memiliki program kegiatan yang terstruktur, dikarenakan semua pembahasan tentang penyusunan program kegiatan sudah dimusyawarahkan terlebih dahulu, dan juga sudah dibagi perbagian atau devisa yang

khusus menangani acara tersebut. Dalam pelaksanaannya pun sesuai waktu yang telah direncanakan hampir setiap hari masjid jami ini memiliki berbagai macam jenis kegiatan.

Pengurus masjid jatisari telah mengupayakan berbagai macam usaha yang bertujuan untuk memakmurkan masjid dan menambah jumlah jamaahnya seperti yang sudah di jelaskan di bab sebelumnya bahwasanya masjid yang Makmur adalah masjid yang memiliki jamaah yang aktif dan juga mempunyai berbagai macam kegiatan untuk meramaikan masjid. Peran pengurus masjid adalah yang paling utama dalam proses ini mulai dari mengembangkan pembangunan, mengadakan kegiatan-kegiatan masjid dan macam-macam usaha lain, berikut ini penulis akan menjabarkan macam-macam usaha yang dilakukan para pengurus masjid jami jatisari dalam upayanya menambah jumlah jamaah :

1) Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah segala kegiatan yang dimaksudkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui layanan ini segala kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Begitupun pelayanan dalam masjid sangat dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan para jamaah, melayani kebutuhan jamaah adalah tugas wajib bagi pengurus masjid meningkatkan pelayanan adalah salah satu usaha yang perlu dilakukan para pengurus masjid untuk menambah jumlah jamaah.

Peningkatan pelayanan yang dilakukan para pengurus masjid jatisari adalah dengan memberikan kenyamanan beribadah untuk para jamaahnya berupa meningkatkan keamanan dan juga selalu memperhatikan kebersihan di wilayah masjid. Peningkatan keamanan ini meliputi dilengkapinya kamera cctv di beberapa titik seperti area parkir dan tempat ibadah, dan juga diikuti tim keamanan khusus yang terbentuk dalam satu organisasi yang bernama ASKAR JAMI organisasi inilah yang memang bertugas untuk keamanan masjid. Dan untuk perawatan kebersihan para pengurus rutin untuk mengecek kebersihan area tempat wudlu dan kamar mandi selalu mengganti tempat sabun apabila stok

sabun sudah mulai habis juga selalu memperhatikan kebersihan perlengkapan sholat yang disediakan, seperti rutin melaundrykan mukena dan juga sarung setiap bulannya agar jamaah merasa nyaman saat memakainya.

Setiap hari di masjid jami jatisari juga menyediakan sajian teh gratis, sajian ini diberikan ketika waktu menjelang magrib tanpa syarat apapun para jamaah bisa menikmati teh gratis yang disediakan oleh para pengurus, dan setiap hari senin dan kamis masjid jami juga menyediakan sajian buka puasa gratis untuk para jamaah yang menjalani puasa sunnah tersebut.

2) Fasilitas

Fasilitas diartikan sebagai sarana dan prasaranan yang tersedia di lingkungan maupun di kantor perusahaan, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan. Masjid sebagai tempat ibadah harus memiliki berbagai fasilitas yang bermanfaat bagi jamaah dan masyarakat sekitarnya. Fasilitas masjid paling utama digunakan untuk keperluan beribadah kepada Allah SWT, tapi tidak menutup kemungkinan digunakan untuk kepentingan lain.

Masjid jami jatisari tergolong masjid yang memiliki fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap untuk para jamaahnya, fasilitas tersebut memang disediakan khusus untuk para jamaah masjid sebagai suatu bentuk pelayanan yang diberikan para pengurus, tentunya fasilitas di masjid jami jatisari ini juga mengalami perkembangan setiap tahunnya seperti, ruang utama masjid yang digunakan untuk tempat ibadah yang bisa mencakup hingga kurang lebih sekitar 350 orang selain untuk tempat ibadah ruangan ini juga bisa dimanfaatkan untuk acara lain seperti kajian-kajian rutin, pengajian akbar dan kegiatan yang lainnya. Selain ruang utama yang cukup besar di masjid jami jatisari juga menyediakan fasilitas ambulance gratis bagi masyarakat sekitar masjid ataupun masyarakat sekitar area jatisari ketika dalam keadaan darurat. Penyediaan fasilitas

yang cukup menonjol di masjid ini adalah penyediaan lahan umkm bagi warga yang ingin mengembangkan ide bisnisnya, lahan umkm yang disediakan masjid jami jatisari memiliki luas tanah $\pm 2 \times 3$ meter per standnya. tercatat sampai saat ini terdapat sekitar 20 umkm dibawah naungan masjid jami jatisari. Terdapat berbagai macam umkm yang berada sekitar lingkungan masjid mulai dari permainan anak-anak seperti trampolin, odong-odong, terdapat juga permak jeans, toko bensin, toko sembako, angkringan, jajan pasar dan masih banyak lagi. Untuk hasil penjualan sendiri masjid jami tidak menggunakan sistem bagi hasil tetapi hanya menerapkan infaq seikhlasnya dari para pelaku umkm tersebut.

3) Kegiatan

Masjid bukan hanya sekedar tempat beribadah bagi umat islam saja, tetapi juga sebagai tempat para jamaah/masyarakat islam belajar menumbuhkan dan mengembangkan pikiran, keagamaan dalam mendekatkan diri kepada Allah SWT melalui ibadah maupun dalam meningkatkan ilmu pengetahuan kesejahteraan duniawi, kehidupan beragama dan masyarakat dalam kegiatan keagamaan.

Setiap masjid memiliki macam-macam kegiatan, baik itu yang terkhusus maupun umum masiid jami jatisari juga memiliki kegiatan rutin sebagai uapaya untuk memakmurkan masjid, kegiatan-kegiatan tersebut seperti kajian rutin yang dilaksanakan setiap hari dengan tema yang berbeda-beda dan pemateri yang berbeda pula, lalu kegiatan lain yang rutin dilakukan setiap jum'at terakhir diakhir bulan adalah festival jum'at yang terdiri dari banyak kegiatan seperti makan bubur gratis, jamu gratis, jami ganteng (cukur rambut), cek kesehatan gratis dan banyak kegiatan lain yang mengiringi acara festival jum'at ini.

Pada masa pandemi ini masjid jami jatisari mengadakan kegiatan baru yang lebih mengacu kepada Pendidikan anak-anak, yaitu Bimbel Jami. Bimbel ini diadakan karena melihat anak-anak jaman sekarang terutama tingkat SD harus sudah dibelakukannya pembelajaran online seperti yang kita ketahui pembelajaran online terbilang kurang efektif

untuk anak-anak dikarenakan banyak anak-anak yang kurang memahami pelajaran mereka sendiri sehingga banyak orang tua yang memilih untuk mencari tempat les bagi anak-anaknya agar mereka lebih memahami pelajaran. Maka dari itu kumpulan remaja masjid jami atau IRJAMI berinisiatif untuk mengadakan bimbel gratis ini, agar turut membantu beban orang tua dan juga membantu para anak-anak dalam proses pembelajaran. Bimbel gratis diadakens setiap 2 kali dalam seminggu setiap hari kamis dan jum'at mulai dari jam 15.30-17.00 WIB. Menurut salah satu wali dari anak yang mengikuti bimbel ini ibu Sari mengatakan :

“Saya cukup terbantu ya mbak dengan adanya bimbel ini, karena kan anak saya masih kelas 1 SD memang perlu banget bimbingan belajar yang agak intensif, untuk latihan mereka menulis, membaca juga. Alhamdulillah adanya bimbel gratis dari masjid jami ini jadi meringankan saya sebagai orang tua dalam memberikan pembelajara kepada anak-anak.”

Berdasarkan hasil wawancara salah satu wali diatas bisa dilihat antusiasme masyarakat dari pengadaan bimbel gratis ini, orang tua merasa terbantu dan juga anak-anak dimudahkan dalam pelajaran tambahannya. Untuk pelajarannya sendiri terkadang dari Irjami memberikan mata pelajaran khusus seperti bahasa inggris, matematika, bahasa Indonesia dan pelajaran-pelajaran lain tetapi kadang juga menyesuaikan pelajaran tema sesuai tingkatan kelas.

B. Efektivitas Pemanfaatan Fasilitas Masjid Untuk Meningkatkan Jumlah Jamaah di Masjid Jami Jatisari Mijen Semarang

Efektivitas diartikan sebagai pedoman kata yang menunjukkan taraf pencapaian suatu tujuan, dengan kata lain bahwa suatu usaha dapat dikatakan efektif jika usaha tersebut telah mencapai tujuannya. Efektivitas merupakan adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas yang dituju. Dijelaskan bahwa efektivitas berkaitan erat dengan perbandingan antara tingkat pencapaian tujuan dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, atau perbandingan hasil nyata dengan hasil yang direncanakan. (Mulyasa, 2004:82). Menurut Kotler kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau

kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2002:42).

Menurut Youti fasilitas adalah segala sesuatu baik itu benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas baik perusahaan di bidang jasa maupun industry. Fasilitas masjid yang didayagunakan dengan baik akan berfungsi untuk sosial dan dakwah, disamping itu juga dapat mendatangkan *income* untuk kas masjid (Ayub, 1996: 161)

Berpijak pada halaman sebelumnya, ditemukan adanya usaha-usaha dari para pengurus masjid jami jatisari untuk membuat layanan kegiatan ibadah di masjid semakin berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap setiap jama'ah. Berkat adanya usaha perbaruan masjid dan pemberian beberapa fasilitas layanan baru yang menyesuaikan karakter dan keinginan masyarakat perumahan jatisari, terlihat jumlah jama'ah berkembang secara terus menerus baik itu jumlah jamaah kegiatan shalat fardhu maupun kegiatan kajian-kajian rutin setiap hari yang diadakan oleh masjid jami jatisari ini. banyaknya kegiatan dan layanan-layanan yang di adakan di masjid ini membuat nama masjid jami mulai berkembang di seluruh kalangan masyarakat baik dari para orang tua, remaja, anak-anak bahkan mahasiswa sudah taka sing lagi ketika mendengar nama masjid jami jatisari ini.

Peningkatan jumlah jama'ah di masjid jami jatisari ini bisa terbilang cukup signifikan dari jamaah yang hanya memenuhi satu, dua barisan shaf kini sudah mencapai sekitar lima sampai sepuluh shaf apabila di hitung dengan angka bisa mencapai 150 hingga 200 jama'ah shalat baik dari jama'ah laki-laki maupun perempuan merupakan skala angka yang cukup besar untuk kategori masjid di tengah perumahan. Disaat banyak masjid lain yang sepi jama'ah dan minim kegiatan setiap harinya, justru masjid jami ini terlihat berbeda, adanya indikasi usaha atau strategi para pengurus masjid untuk memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan jama'ah dari usaha inilah yang menunjukkan bahwa manajemen masjid jami jatisari sudah terorganisir dan sesuai dengan peraturan manajemen.

Tingkat pemanfaatan fasilitas dalam meningkatkan jumlah jamaah masjid salah satunya dapat diukur atau ditunjukkan dengan banyaknya jumlah jamaah yang turut serta dalam memakmurkan masjid, rutin mengikuti shalat jamaah lima waktu dan juga rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh masjid. Untuk meningkatkan jumlah jamaah masjid tentu juga harus meningkatkan pelayanan yang diberikan, sebagaimana pelayanan yang baik adalah kebutuhan setiap penyedia layanan untuk menarik minat konsumen atau jamaah. Efektivitas pemanfaatan fasilitas masjid dalam meningkatkan jumlah jamaah di masjid jami jatisari bisa dilihat dari segi peningkatan jumlah jamaah setiap tahunnya, terbilang pada tahun 2019 di masjid jami jatisari masih belum memiliki fasilitas dan pelayanan yang terlalu lengkap, seperti yang di jelaskan di bab sebelumnya tingkat jamaah pada tahun itu pun terbilang masih standar nama masjid jami juga belum terlalu dikenal di beberapa kalangan. Namun, seiring berjalannya waktu dan bertambahnya tahun masjid jami jatisari mengalami perubahan dan beberapa renovasi untuk melengkapi pelayanan bagi para jamaah, pembaharuan fasilitas tersebut seperti memperluas tempat wudlu dan kamar mandi, tempat khusus umkm di bangunnya ayunan untuk para anak-anak yang mengikuti kegiatan di masjid jami, diberlakukannya kegiatan-kegiatan menarik yang bisa menambah keterkaitan para jamaah. Dari macam-macam pembaharuan inilah yang membuat masjid jami semakin dikenal diberbagai kalangan dan mulai mendatangkan jamaah-jamaah baru yang turut penasaran dengan kegiatan maupun fasilitas yang disediakan di masjid jami ini.

Berkenaan dengan lebih meningkatnya jamaah di masjid jami jatisari ini, penulis menemukan bahwa efek dari pemugaran fasilitas dan kegiatan yang dilakukan masjid jami jatisari menimbulkan rasa kesadaran para masyarakat untuk turut serta memakmurkan masjid dengan cara menjadi jamaah rutin bukan hanya jamaah shalat fardhu saja tetapi juga menjadi jamaah dalam kajian-kajian islami yang diadakan. Sehingga, pelayanan yang diberikan lebih efektif dalam meningkatkan jumlah jamaah.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang berjudul “Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah Melalui Pemanfaatan Fasilitas Masjid Di Masjid Jami Jatisari Bsb Mijen Semarang” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Masjid Jami Jatisari telah berhasil melaksanakan upayanya dalam meningkatkan kualitas jamaah, hal ini terlihat dari respon beberapa jamaah yang sudah memiliki inisiatif untuk ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh masjid jami jatisari. Peningkatan kualitas jamaah ini tidak serta merta otomatis meningkat sendiri, peran pengurus masjid yang sangat berjasa dalam proses ini. dalam proses peningkatan kualitas jamaah para pengurus masjid jami jatisari memberikan beberapa usaha yang dilakukan antara lain
 - a) Peningkatan pelayanan yang dilakukan para pengurus Masjid Jatisari adalah dengan memberikan kenyamanan beribadah untuk para jamaahnya berupa meningkatkan keamanan dan juga selalu memperhatikan kebersihan di wilayah masjid. Peningkatan keamanan ini meliputi dilengkapinya kamera cctv di area parkir dan tempat ibadah. Perawatan kebersihan para pengurus rutin untuk mengecek kebersihan area tempat wudlu dan kamar mandi selalu mengganti tempat sabun apabila stok sabun sudah mulai habis juga selalu memperhatikan kebersihan perlengkapan sholat yang disediakan, seperti rutin melaundrykan mukena dan juga sarung setiap bulannya agar jamaah merasa nyaman saat memakainya.
 - b) Peningkatan Fasilitas di masjid jami jatisari tergolong memiliki fasilitas yang lengkap untuk menunjang kepentingan masyarakat luas, tidak terkecuali masyarakat di lingkungannya fasilitas yang tersedia

antara lain seperti ruang utama yang luas, ambulance gratis, penyediaan lahan umkm, penyediaan tabung oksigen gratis untuk penderita covid dan yang terakhir adalah fasilitas wifi gratis untuk para jamaah.

- c) Program kegiatan yang dimiliki masjid jami jatisari telah terstruktur juga terjadwal dan di tanggung jawabi oleh masing-masing devisi, memberikan inofatif-inofatif baru dalam penyusunan program kegiatan yang bisa menjadikan jamaah tertarik sehingga meningkatkan kesadaran jamaah dan kemakmuran masjid.
- 2) Efektivitas pemanfaatan fasilitas masjid, disini fasilitas masjid yang dijadikan alat dalam proses meningkatkan jumlah jamaah, pemanfaatan ini terbukti berpengaruh terhadap peningkatan jumlah jamaah dan cenderung meningkat. Hal ini dibuktikan dengan melihat data jumlah jamaah setiap tahun mulai dari tahun 2019 hingga 2021 awal, terlihat memang adanya naik turun jumlah jamaah namun itu disebabkan oleh pandemi akan tetapi ketika pada tahun 2021 jumlah jamaah terlihat berkembang pesat bahkan bisa mencapai 300 jamaah.

B. SARAN

Setelah diadakan penelitian tentang “Upaya Meningkatkan Jumlah Jamaah Melalui Pemanfaatan Fasilitas Masjid di Masjid Jami Jatisari BSB Mijen Semarang” maka penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut :

- 1) Kepada ketua takmir masjid jami jatisari mijen semarang diharapkan lebih terbuka lagi dalam pentasyarufan segala kegiatan yang berhubungan dengan pemberian infaq maupun bantuan-bantuan lain kepada masyarakat yang membutuhkan.
- 2) Kepada seluruh pengurus masjid jami diharapkan diadakannya web resmi khusus masjid yang dimana isinya adalah informasi-informasi dan kegiatan-kegiatan tentang masjid jami agar lebih memudahkan masyarakat yang ingin mencari tahu lebih tentang masjid jami jatisari.

C. PENUTUP

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata 1 (S.1). Sebagai manusia yang dhoif tidak lepas dari kesalahan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum bisa maksimal dan masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca demi terciptanya penulisan skripsi yang lebih baik dan benar. Harapan penulis semoga dengan adanya skripsi ini dapat membawa manfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi para pembaca. Amiin Ya Rabbal alamin.

Daftar Pustaka

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Aldursanie Ridwan. Kualitas Pelayanan Dalam Islam.. Diakses pada tanggal 6 desember 2014.
- Al-Makassary, Ridwan, dkk. 2011. *Masjid dan Pembangunan Perdamaian. Jakarta: Center for the study of religion and culture (CSRC) UIN Syarif Hidayatullah*.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 135.
- Atik,dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ayub, Mohammad E. 1996, *Manajemen Masjid: Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus*, Gema insani press, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 90.
- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 3.
- Departemen Agama RI. 1997. Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya. PT. Toha Putra, Semarang. Hlm 56.
- Emzir. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta :PT Raja Grafindo Persada Pusat. Hlm 85.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Metode Analisis untuk peningkatan kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hafidudin Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress,). Hlm. 63.
- Hamid, Zaid Husain Al-. 1982. *Kamus Al-Muyassar*. PT. Raja Murah. Pekalongan. Hlm 135.
- Harahap, Sofyan Syahri Harahap. 1993. *Manajemen Masjid*.Yogyakarta : PT. Verisia Yogya Grafika.
- Kariman Aulia. 2012. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang,dalam skripsi Universitas Diponegoro. Hlm 13.

- Kertajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula.S. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka. Hlm 132.
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo. Hlm.42.
- Lupiyoadi Rambat. 2001. *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat. Hlm 148.
- M. HR. Songge. 2010. *Pesan Risalah Masyarakat Madani*. (Jakarta: Media Citra). Hal 12.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP. Hlm 15.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakary. Hlm 5.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 275.
- M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an* (Bandung: Mizan.2000). hlm 459.
- Nasution, Nursery Hasnah dan Wijaya. 2020. *Manajemen Masjid Pada Masa Pandemi Covid 19*. UIN Raden Fatah. Hlm 2 (Di akses pada tanggal 9 juli 2020)
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Sarosa, Samiaji. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar*, (Jakarta: Permata Puri Media,2012).
- Sarwono. 2003. *Masjid Jantung Masyarakat*. Yogyakarta: Izzan Pustaka.
- Subianto Achmad. 2004. *Pedoman Manajemen Masjid*. Jakarta: Cempaka Putih. Hlm 97-98.
- Subianto Achmad dkk. 2008. *Gerakan Memakmurkan Masjid*. (Jakarta: Yayasan Bermula Dari Kanan). Hlm 26.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid (Kiat Sukses Meningkatkan Kualitas SDM Melalui Optimalisasi Kegiatan Umat Berbasis Pendidikan Berkualitas Unggul*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Songge. 2001. *Pesan Risalah Masyarakat Madani*, (Jakarta: PT. Media Citra,). Hlm 12-13.
- Sutrisno Hadi, M. (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm 29.

Suwendra, I Wayan. 2018. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Agama*. Bandung:CV Nilacakra. Hlm 65-66

Thorik G. dan Utus H. 2006. *Marketing Muhammad* , Jakarta: Gema Insani Press. Hlm 77.

Tjiptono Fandi, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset,2000). Hlm 29.

Tjiptono. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI. Hlm 70.

Wijaya, Hengki. 2019. *Analisis Data Kualitatif (Sebuah Tinjauan Teori & Praktik)*.

Yusuf, Muri. 2017. *Merode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian. Gabungan*. Jakarta:Kencana. Hlm 401-406.

<http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>

<http://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%20II.pdf>. di akses tanggal 4 Maret 2019

<http://caknenang.blogspot.com/2011/04/konsep-akad-rahn-dan-ijarah-dalam-fiqh.html>. Di akses pada tanggal 4 januari 2011 jam 11:50.

<http://faisalchoir.blogspot.co.id/2012/06/hadits-hadits-tentang-masjid-dan.html>.

Di akses tanggal 5 desember 2009.

Wawancara dengan bapak Budi Santoso selaku Ketua Takmir Masjid Jami Jatisari Mijen pada tanggal 25 Agustus 2021

Wawancara dengan kak Vina selaku penanggung jawab bimbel gratis masjid Jami Jatisari Mijen pada tanggal 17 September 2021

Wawancara dengan bapak Yasmidi selaku penanggung jawab UMKM Masjid Jami Jatisari Mijen pada tanggal 25 Agustus 2021

Dokumentasi Struktur Pengurus Masjid Jami Jatisari BSB Mijen Semarang 2021/2026

Dokumentasi Program Kerja Masing-Masing Bagian Masjid Jami Jatisari BSB Mijen Semarang 2021/2026

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I

DRAFT WAWANCARA

A. Ketua Takmir Masjid Jami Jatisari:

1. Sejak kapan anda menjadi ketua takmir Masjid Jami Jatisari ?
2. Bagaimana sejarah berdirinya Masjid Jami Jatisari ?
3. Bagaimana struktur kepengurusan Masjid Jami Jatisari ?
4. Apa saja fasilitas yang dimiliki Masjid Jami Jatisari ?
5. Apa saja kegiatan yang dimiliki Masjid Jami Jatisari ?
6. Bagaimana peran sarana dan prasarana tersebut dalam menunjang program-program yang dilaksanakan oleh para pengurus Masjid Jami Jatisari ?
7. Mengapa Jamaah di Masjid Jami Jatisari bisa banyak ?
8. Usaha apa sajakah yang dilakukan pengurus masjid dalam meningkatkan jumlah Jamaah ?
9. Setelah adanya upaya peningkatan Jamaah, apakah kuantitas dan kualitas Jamaah meningkat ? seperti apa peningkatannya ?

B. Penanggung Jawab Bimbel Gratis

1. Sejak kapan bimbel ini dimulai ?
2. Diperuntukkan untuk siapa saja bimbel ini ?
3. Pelajaran apa saja yang dipelajari di bimbel ini ?
4. Sistem pengajarannya dan berapa lama kegiatan bimbel ini berlangsung ?
5. Berapa banyak siswa yang mengikuti bimbel ini ?
6. Berasal dari mana saja siswa-siswa yang mengikuti bimbel ?
7. Apakah masyarakat menyambut dengan antusias saat diadakannya bimbel ini ?

C. Jamaah masjid jami jatisari :

1. Apakah anda sering sholat berjamaah di Masjid Jami Jatisari ? sehari berapa kali ?

2. Apakah anda puas dengan kinerja Takmir Masjid Jami Jatisari dalam melayani Jamaah ?
3. Bentuk pelayanan apa saja yang diadakan oleh pengurus Masjid Jami Jatisari kepada Jamaah ?
4. Apakah dengan adanya Takmir Masjid ikatan Jamaah dalam kegiatan keagamaan menjadi lebih erat ?
5. Apakah jamaah menanggapi dan ikut dalam kegiatan keagamaan yang diadakan ?
6. Apakah anda sering mengikuti kegiatan keagamaan yang dilaksanakan oleh pengurus Masjid Jami Jatisari ? kegiatan yang anda ikuti apa saja, sebutkan !
7. Apakah ada peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pengurus Masjid Jami Jatisari terhadap Jamaah ? seperti apa peningkatannya ?
8. Apakah sarana dan prasarana Masjid Jami Jatisari sudah cukup memadai dalam menunjang pelayanan kepada Jamaah ?
9. Bagaimana respon anda terkait diadakannya bimbel gratis ?
10. Apakah lahan umkm yang disediakan Masjid Jami Jatisari membantu untuk usaha anda ?

Lampiran II

Dokumentasi



Kegiatan bimbel gratis setiap hari kami dan jum'at



Kegiatan jum'at terakhir setiap bulan Festival Jum'at Berkah (Sedekah Jum'at, Jami Ganteng)



Fasilitas UMKM Jami



Buka puasa gratis senin dan kams



Wawancara bersama Ketua Takmir Masjid Jami Jatisari Bapak Budi Santoso



Pembagian sembako gratis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas diri

Nama : Aghniya Zaqiyatul Luthfiya
TTL : Kendal, 24 Agustus 1999
Alamat : RT. 05/RW.01 Desa Karanganyar Kecamatan Plantungan
Kabupaten Kendal Provinsi Jawa Tengah
No. Tel : 085-326-892-721
Email : 1701036147_1701036147@student.walisongo.ac.id

B. Riwayat pendidikan

- TK Bina Atmaja Sejahtera (2004/2005)
- SDN 02 Karanganyar (2011/2012)
- MTS Nu 15 Jurangagung (2013/2014)
- MAS Darul Amanah (2016/2017)

C. Pengalaman organisasi

- Pengurus OSIS di Mts Nu 15 Jurangagung 2012-2013
- Pengurus pramuka Dewan Galang Mts Nu 15 Jurangagung 2011-2013
- Sekretaris pramuka di OSDA Darul Amanah 2016-2017
- Pengurus HMJ MD 2017-2020

