

**PENGARUH PELAYANAN TAKMIR MASJID AGUNG JAWA
TENGAH TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Muhammad Aji Santoso

1901036117

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

SEMARANG

2023

NOTA PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jalan Prof. Dr. Hamka Km 2 (Kampus 3 UIN WALISONGO) Ngaliyan, Semarang 50185.
Telepon (024) 7506405, Website : fakdakom.walisongo.ac.id, Email : fakdakom.uinws@gmail.ac.id

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, maka kami menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Muhammad Aji Santoso

NIM : 1901036117

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul : **Pengaruh Pelayanan Takmir Masjid Agung Jawa Tengah Terhadap Kepuasan jama'ah**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 29 Agustus 2023

Pembimbing,

Dr. Saerozi, S.Ag, M.Pd

NIP. 197106051998031004

NILAI BIMBINGAN SKRIPSI

NILAI BIMBINGAN SKRIPSI

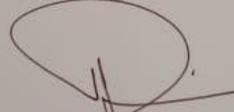
Nama : Muhammad Aji Santoso
Nim : 1901036117
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Takmir Masjid Agung Jawa Tengah Terhadap
Kepuasan *Jama'ah*

NILAI PEMBIMBING

3,85

Semarang, 29 September 2023

Pembimbing



Dr. Saerozi, S.Ag, M.Pd

NIP. 197106051998031004

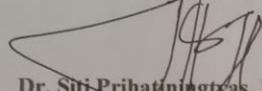
LEMBAR PENGESAHAN

**PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN TAKMIR MASJID AGUNG JAWA TENGAH
TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH**

Oleh :
Muhammad Aji Santoso
1901036117

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 12 September 2023 dan dinyatakan LULUS memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I



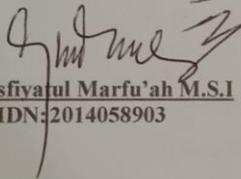
Dr. Siti Prihatiningtyas, M.Pd.
NIP: 196708231993032003

Sekretaris/Penguji II



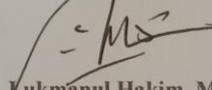
Dedy Susanto, S.Sos.I. M.S.I
NIP: 197106051998031004

Penguji III



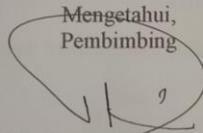
Usfiyatul Marfu'ah M.S.I
NIDN: 2014058903

Penguji IV



Lukmanul Hakim, M.Sc
NIP: 199101152019031010

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Saerozi, S.Ag. M.Pd
NIP: 197106051998031004

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal, 2023



Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag.
NIP: 197204102001121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 01 September 2023

Penulis

Muhammad Aji Santoso

NIM. 1901036117

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur dihaturkan kepada Allah SWT yang selama ini selalu memberikan rahmatnya kepada penulis dan tak terkecuali kita semua. Shalawat serta salam juga tidak lupa dicurahkan kepada Nabi Agung Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah sekali lagi penulis tuliskan sebagai bentuk rasa syukur penulis karena dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang sangat lama ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Takmir Masjid Agung Jawa tengah Terhadap Kepuasan jama’ah”** guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos). Salah satu gelar starta 1 di Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan selesai tanpa bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag. Selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta staf dan jajarannya.
2. Prof. Dr. Ilyas Supena, M.Ag selaku dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, juga kepada seluruh dosen dan staf di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Siti Prihatiningtyas, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Manajaemen Dakwah UIN Walisongo Semarang.
4. Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Walisongo Semarang.
5. Usfiyatul Marfu'ah M.S.I selaku Wali Dosen penulis selama perkuliahan.
6. Dr. Saerozi, S.Ag, M.Pd selaku pembimbing skripsi penulis yang senantiasa menjadi tempat berkonsultasi selama menyusun skripsi.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, yang telah mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan.
8. Diri sendiri yang tetap semangat kuliah dan menyusun skripsi ini sampai selesai.
9. Kepada kedua orang tua yang selalu mendo'akan dan mendukung tak pernah lelah.
10. Takmir Masjid Agung Jawa Tengah yang sudah berkenan peneliti teliti mengenai pengaruh pelayanan takmir terhadap kepuasan jama'ah.
11. Kakak, Adik dan saudara yang selalu memberikan semangat dan selalu menghibur.
12. Sahabat-sahabatku, kelas MD C Angkatan 2019 yang selalu ada dan mau mendengarkan keluh kesah, memberikan masukan dan terus menyemangati.
13. Teman-teman PPL Kemenag Kabupaten Demak dan juga teman-teman KKN yang selalu menyemangati dan mendo'akan.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, rasa syukur dan kebahagiaan.

Selanjutnya, untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan masing-masing namanya, penulis berharap Allah SWT nantinya membalas kebaikan yang telah diberikan. Dalam penulisan skripsi ini penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dan tidak bisa disebut sempurna. Oleh karena itu penulis perlu kritik dan saran yang membangun.

Wassalamual'aikum warahmatullahiwabarakatuh.

Semarang, 01 September 2023

Penulis

Muhammad Aji Santoso

NIM. 1901036117

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, yaitu Bapak Sapin dan Ibu Siti Khoirotun yang selalu membantu, mendoakan dan mendukung penulis dalam hal apapun.
2. Adik, Muhammad Imamul Muttakin yang selalu menghibur dan mendo'akan.
3. Kepada seluruh mahasiswa/mahasiswi MD-C19 yang sudah menemani dan menjadi teman selama perkuliahan berlangsung.

MOTTO

وَحَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

Dan sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”
(HR. Al-Qadlaa’iy dalam Musnad Asy-Syihaab no. 129, Ath-Thabaraaniy dalam Al-Ausath no. 5787).

Jangan bandingkan dirimu dengan orang lain. Coba bandingkan dirimu sendiri.
Jadilah dirimu yang lebih baik dari kemarin.

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh Muhammad Aji Santoso (1901036117). “Pengaruh Pelayanan Takmir Masjid Agung Jawa Tengah Terhadap Kepuasan Jama’ah”. Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2023.

Latar belakang dari penelitian ini adalah pelayanan kepada jama’ah masjid dapat menambah kepercayaan jama’ah masjid. Di sisi lain pada hakekatnya jama’ah masjid mampu memberikan penilaian kepada kualitas takmir masjid yang akan menjadi koreksi bagi takmir agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan dari takmir masjid. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan takmir terhadap kepuasan jama’ah Masjid Agung Jawa Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah jama’ah Masjid Agung Jawa Tengah. Sampel diambil sebanyak 100 orang sebagai responden. Data diuji validitas dan reliabilitas menggunakan *Product Moment Corellation* dari *Pearson*, dan *Alpha Cronbach*, dengan progam SPSS 26 *for Windows*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket untuk variabel X dan Y. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linear sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama’ah sebesar 35,5% dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H1 diterima H0 ditolak. Penelitian ini dinyatakan ada pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama’ah.

Kata Kunci: *Pelayanan, Takmir Masjid Agung Jawa Tengah, Kepuasan Jama’ah*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING	ii
NILAI BIMBINGAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II PELAYANAN MASJID DAN KEPUASAN JAMA'AH MASJID	9
A. Pelayanan	9
1. Pengertian Pelayanan	9
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	12
B. Masjid	14
1. Pengertian Masjid.....	14
2. Fungsi Masjid	16
3. Jenis-Jenis Masjid.....	22
4. Jama'ah Masjid.....	24
C. Takmir Masjid	25
1. Pengertian Takmir Masjid.....	25

2. Peran Takmir Masjid.....	27
D. Kepuasan Jama'ah	29
1. Pengertian Kepuasan Jama'ah.....	29
2. Indikator Kepuasan Jama'ah	30
F. Kerangka Berpikir.....	31
G. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Definisi Konseptual	33
C. Definisi Operasional	34
D. Sumber dan Jenis Data.....	35
E. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	40
1 Validitas Instrumen	40
2 Reliabilitas Instrumen.....	41
H. Teknik Analisis Data.....	41
1. Deskripsi Data	41
2. Tahap Persiapan Data	42
3. Uji Persyaratan Analisis	42
4. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum.....	45
1 Sejarah dan Profil Masjid Agung Jawa Tengah	45
2 Visi, Misi, Jatidiri dan Tujuan Masjid Agung Jawa Tengah.....	49
3 Susunan Kelembagaan Masjid Agung Jawa tengah.....	52
4. Aktivitas Masjid Agung Jawa Tengah	54
5. Amal Usaha Masjid Agung Jawa Tengah	54
6. Media Masjid Agung Jawa Tengah.....	57

7. Akses Lokasi Masjid Agung Jawa Tengah	58
8. Fasilitas Masjid Agung Jawa Tengah.....	60
C. Paparan Data	62
1. Deskriptif Data	62
2. Uji Instrumen.....	65
3. Deskripsi Variabel Penelitian	67
4. Uji Prasyarat Analisis Data	70
5. Uji Hipotesis.....	72
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82
BIODATA.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Instrumen Variabel Independen dan Dependen.....	39
Tabel 4.1 Susunan Kelembagaan MAJT.....	52
Tabel 4.2 Tarif Parkir MAJT.....	57
Tabel 4.3 Deskriptif Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.4 Deskriptif Usia.....	63
Tabel 4.5 Deskriptif Pekerjaan.....	64
Tabel 4.6 Deskriptif Shalat Fardhu <i>Berjama'ah</i> di MAJT.....	64
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	65
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Independen.....	67
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Dependen.....	67
Tabel 4.10 Hasil Angket Variabel Independen dan Dependen.....	68
Tabel 4.11 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.12 Kategori Skor Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.13 Deskripsi Tingkat Kepuasan.....	70
Tabel 4.14 Kategori Skor Tingkat Kepuasan Jama'ah.....	70
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.16 Uji Linearitas.....	72
Tabel 4.17 Uji t Analisis Regresi Linier Sederhana.....	73
Tabel 4.18 Uji f Analisis Regresi Linier Sederhana.....	73
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Riset.....	82
Lampiran 2 Kuesioner.....	83
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	87
Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner Variabel Independen.....	90
Lampiran 5 Hasil Data Kuesioner Variabel Dependen.....	94
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	98
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Linearitas.....	99
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan jama'ah merupakan indikator dari makmurnya masjid dan baiknya pelayanan yang diberikan. Pengelolaan pelayanan takmir masjid di era globalisasi seperti saat ini memerlukan ilmu dan ketrampilan manajemen, pengurus masjid harus bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. Pendekatan, perencanaan, strategi dan model evaluasi yang dipergunakan dalam manajemen modern merupakan alat bantu yang diperlukan dalam manajemen masjid modern (Ayub, 1996:2).

Pelayanan di dalam organisasi atau lembaga sangat penting sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Menurut Moenir 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. Sementara itu menurut H.A.S Moenir, pelayanan adalah individu atau kelompok yang menyediakan fasilitas publik atau pelanggan yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan orang lain (Moenir, 2016:26-27).

Pelayanan yang baik, konsisten dan tidak pilih kasih dapat mempengaruhi kepuasan bagi penerima layanan itu sendiri (Afrizal, 2014:49). Ketua Dewan Masjid Indonesia (DMI) kota Pontianak Edi Rusdi Kamtono menyatakan, para pengurus masjid dalam mengelola atau memajemen masjid memang sudah lebih baik. Namun ia menilai masih ada beberapa diantaranya yang perlu dioptimalkan dalam pelayanan masjid sebagai tempat ibadah. Edi menyebut, dalam pengelolaan masjid juga dibutuhkan kreativitas dan inovasi-inovasi seperti mengatur jadwal pengajian, pengelolaan keuangan masjid dan sebagainya terutama berkaitan dengan kebersihan kerapian, tata suara dan sirkulasi udara. Oleh sebab itu ide-ide kreatif dan inovatif sangat dibutuhkan dalam mengembangkan manajemen masjid. Para pengurus masjid juga diharapkan bisa membuat jama'ah lebih nyaman dan

khusyuk dalam beribadah dengan memberikan pelayanan yang maksimal (<https://Pontianak.com/>, 2022).

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah masjid di kota Semarang pada tahun 2020 sebanyak 1038 masjid (semarangkota.bps.go.id). Salah satunya adalah Masjid Agung Jawa Tengah yang terletak di Kelurahan Sambirejo, Kecamatan Gayamsari, kota Semarang Jawa Tengah. Masjid Agung Jawa Tengah merupakan masjid terbesar di kota Semarang bahkan provinsi Jawa Tengah. Masjid ini memiliki bangunan menarik yang tidak seperti bangunan masjid pada umumnya di Indonesia. Masjid ini mempunyai gaya arsitektur Jawa, Islam dan Yunani. Gaya Yunani terlihat dari 25 pilar besar yang ada di pelataran masjid yang secara simbolik 25 Rasul Allah (Zulkurnaini dkk, 2019:2).

Selain sebagai tempat ibadah, Masjid Agung Jawa Tengah ini juga menjadi tujuan wisata religi Jawa Tengah yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik dalam kota maupun luar kota. Masjid Agung Jawa Tengah memiliki total pengunjung pada tahun 2015 berjumlah 318,786 dari wisatawan nusantara (statistik Pariwisata Jawa Tengah, 2015). Sedangkan dalam pelayanan yang diberikan kepada jama'ah oleh takmir Masjid Agung Jawa Tengah berdasarkan aspek *tangible* (bukti nyata) fasilitas sarana yang disediakan oleh masjid, *reliability* (kehandalan) pengurus masjid dalam memberikan pelayanan seperti ketelitian pengurus dalam melayani jama'ah. Kemudian *responsiveness* (daya tanggap) yang dilakukan dalam melayani jama'ah seperti keluhan atau permintaan jama'ah mengenai fasilitas yang ada di masjid, *assurance* (jaminan) hal ini berkaitan dengan sifat kesopanan, keamanan dan lainnya yang dilakukan oleh pengurus. Terakhir mengenai *empathy* yakni perhatian yang diberikan kepada pengurus kepada jama'ah masjid seperti pengurus memahami apa yang dibutuhkan jama'ahnya.

Sesuatu yang menarik dari pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah adalah pernah ada kunjungan studi banding ke Masjid Agung Jawa Tengah oleh ketua DKM (Dewan Kemakmuran Masjid) Masjid Raya KH. Hasyim Asy'ari Jakarta Selatan bersama 30 orang pengurus lainnya. Dalam diskusi bersama pengurus Masjid Agung Jawa Tengah, Masjid Raya KH. Hasyim Asy'ari

bermaksud untuk mencari pengalaman dari Masjid Agung Jawa Tengah dalam pengembangan layanan jama'ah, kemandirian dalam pengelolaan masjid, pengelolaan zakat serta peningkatan minat baca dari perpustakaan masjid yang ada di Masjid Agung Jawa Tengah (<https://Suaramerdeka.com/> , 2022).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Bapak Benny selaku Humas takmir Masjid Agung Jawa Tengah dalam satu hari terdapat kurang lebih 1000 orang yang melaksanakan shalat Fardhu lima waktu (Wawancara, 17 Mei 2023). Hal tersebut sesuai dengan hasil dari observasi peneliti selama satu minggu, dalam satu harinya jumlah jama'ah yang melaksanakan shalat dzuhur mencapai 200 orang, shalat asar 200 orang, shalat maghrib 300 orang, shalat isya' 200 orang dan shalat subuh 100 orang. Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata jumlah jama'ah shalat fardhu lima waktu di hari biasa adalah 1000 orang. Dan jumlah bertambah jika terdapat acara di Masjid Agung Jawa Tengah (Observasi, 17-23 Mei, 2023). Sedangkan bentuk pelayanan dalam shalat fardhu di Masjid agung Jawa Tengah menyediakan imam, muadzin, pengeras suara (*sound system*), mukena, sarung, tempat berwudhu umum serta khusus disabilitas. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan mengenai pelayanan yang diberikan takmir Masjid Agung Jawa Tengah yaitu pelayanan yang diberikan kepada jama'ah luar negeri atau penerjemah bahasa dan yang sering muncul yaitu kebersihan yang ada di toilet masjid. Hal tersebut tentu berdampak terhadap kepuasan para jama'ah. Sementara itu, Kepuasan jama'ah sangat penting untuk diciptakan, dijaga dan dilestarikan agar jama'ah selalu nyaman dan tenang ketika beribadah.

Dengan demikian peneliti tertarik meneliti lebih jauh mengenai aspek pelayanan yang diberikan takmir masjid dalam memberikan kepuasan bagi jama'ah. Kemudian penelitian ini sangat relevan dengan ranah kajian Manajemen Dakwah dalam aspek manajemen masjid mengenai pengelolaannya. Sehingga dari latar belakang tersebut peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Pelayanan Takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap Kepuasan Jama'ah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah peneliti adalah adakah pengaruh antara kualitas pelayanan takmir terhadap kepuasan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan takmir terhadap kepuasan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah.

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemanfaatan bagi para pembaca, baik itu secara teoritis maupun secara praktis.

a) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan keilmuan pada takmir Masjid Agung Jawa Tengah pada khususnya dan umumnya seluruh takmir masjid daerah kota Semarang.

b) Manfaat Praktis

Secara praktis, diharapkan dapat dijadikan alat pembanding bagi pihak takmir masjid atau pihak yang terkait di dalamnya dalam memberikan pelayanan untuk orang-orang yang sekitar sebagai wujud kontribusi sosial pada masjid.

D. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan survei kapustakaan pada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi terhadap judul yang diangkat oleh penulis diketahui terdapat beberapa judul yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, survei kapustakaan tersebut dilakukan untuk menghindari kesamaan serta plagiarisme antar penelitian dan sebagai pembeda antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai kajian pustaka.

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Dolil Nasution 2020 dengan judul "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Jama'ah Masjid Agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru". Berdasarkan hasil dalam penelitian ini di peroleh (1) variabel *core service* pengaruh positif terhadap kepuasan jama'ah di masjid agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru. (2) variabel *facilitating service* pengaruh positif terhadap kepuasan jama'ah di masjid agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru. (3) variabel *supporting service* pengaruh positif terhadap kepuasan jama'ah di masjid agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru. Secara simultan pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan Jama'ah di mesjid agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru. Artinya variabel *core servise*, *facilitating servise*, *supporting service* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan jama'ah di masjid agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru. Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dibuat oleh penulis adalah variabel dan objeknya, penelitian ini meneliti pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan jama'ah masjid Agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru. Sedangkan penelitian yang penulis buat adalah meneliti pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah pada variabel terikatnya yaitu pengaruhnya terhadap kepuasan jama'ah.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Warsino 2018 dengan judul "Algoritma C4.5 Untuk Mengetahui Kepuasan Jama'ah Masjid Darul Hijrah Terhadap Program Dan Fasilitas DKM". Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah alat bantu pengambilan keputusan bagi pengurus DKM Masjid Darul Hijrah dalam meningkatkan kepuasan jama'ah masjidnya. Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap perilaku dan persepsi jama'ah Masjid Darul Hijrah terhadap program, pelayanan, fasilitas dan ikatan hati jama'ah terhadap masjid, maka kepuasan jama'ah masjid bisa diperkirakan dan bisa dievaluasi dengan menggunakan teknik data mining dengan algoritma C4.5 dan menggunakan aplikasi rapidminer. Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dibuat oleh penulis adalah fokusnya, jika penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan alat bantu untuk pengambilan keputusan pengurus DKM. Sedangkan penelitian yang penulis buat adalah meneliti pengaruh pelayanan

takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Persamaannya adalah keduanya menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Andik Khoirul Iman dan Shobikhul Qisom 2021 dengan judul "Faktor Kepuasan Jama'ah Shalat Jum'at Masjid Babussalam Probolinggo". Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji t untuk pengaruh independen setiap variabel dan uji anova serta R2 untuk uji pengaruh simultan, memberikan kesimpulan bahwa: pertama, masing-masing faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jama'ah shalat Jum'at di Masjid Babussalam Probolinggo, sedangkan lokasi tidak berpengaruh signifikan. Kedua, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan shalat Jum'at berjamaah di Masjid Babussalam Probolinggo. Implikasi hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengurus masjid agar kualitas pelayanan dan fasilitas selalu diperhatikan dalam pengelolaannya untuk memuaskan jama'ah masjid. Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dibuat oleh penulis adalah fokusnya, penelitian ini meneliti faktor kepuasan jama'ah shalat Jum'at saja, sedangkan penelitian yang penulis buat adalah meneliti jama'ah shalat Fardhu. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan jama'ah.

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Evi Hudriati 2019 dengan judul "Manajemen Pelayanan Kepada Jama'ah Masjid Bahteramas Kota Kendari". Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen yang dilakukan sudah tergolong cukup baik terbukti dari respon masyarakat yang menjadi jama'ah di masjid ini, mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang ada, kegiatan-kegiatan masjid seperti pengajian rutin juga dilaksanakan dengan tertib, setiap selesai shalat Jum'at masjid ini juga membagikan makan siang gratis untuk para jama'ah shalat 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. Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dibuat

oleh penulis adalah, penelitian ini lebih fokus ke manajemen pelayanan kepada jama'ah sedangkan penelitian yang penulis buat adalah meneliti pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan kepada jama'ah.

Kelima penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Hafidz Ubaidillah 2021 dengan judul "Manajemen Pelayanan Dan Kepuasan Jama'ah". Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dilihat dari segi bagaimaima jama'ah merasa puas dengan pelayanan tersebut, Masjid Ad-Du'a Way Halim menerapkan manajemen dengan keseluruhan antara lain yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan, sebagai langkah awal dengan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana seluruh kegiatan masjid, dengan menerapkan prinsip, asas pelayanan dan mengoordinasikan kegiatan di bidang Idaroh, Imaroh, dan Ri'ayah, demi tercapainya tujuan pelayanan yang ditunjukkan langsung kepada jama'ah. Manajemen pelayanan yang telah diterapkan oleh Masjid Ad-Du'a sudah dapat dikatakan baik sehingga dari segi pelayanan yang diberikan dapat memberikan Masjid Ad-Du'a dijadikan rujukan oleh jama'ah dan masjid-masjid lain dalam memberikan pelayanan. Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dibuat oleh penulis adalah, penelitian ini meneliti manajemen pelayanan dan kepuasan jama'ah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan penelitian yang penulis buat adalah meneliti pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan dan kepuasan jama'ah.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini diupayakan mampu menjawab rumusan masalah penelitian dengan menggunakan dukungan teoritik yang tepat, karena setiap bab merefleksikan susunan atau tahapan penelitian yang tersusun secara sistematis sesuai dengan prosedur penelitian. Oleh karena itu, sistematika disusun sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan
Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Kerangka Teori
Bab ini berisi tentang teori yang digunakan pada penelitian, yaitu pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah.
- BAB III** : Metode Penelitian
Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan untuk membuktikan hipotesis yang digunakan, yang dimulai dari sumber dan jenis data yang digunakan hingga dengan metode analisis.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan
Bab ini memuat gambaran secara garis besar mengenai gambaran umum objek penelitian, data penelitian, hasil uji data serta analisis data.
- BAB V** : Penutup
Bab ini berisi simpulan, saran-saran dan penutup yang merupakan perbaikan dari penulis yang berkaitan dengan penelitian.

BAB II

PELAYANAN MASJID DAN KEPUASAN JAMA'AH MASJID

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain (Raharjo, 2022:13). Sedangkan menurut para ahli, yaitu menurut H.A.S. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan (Moenir, 2002:17).

Menurut Raminto dan Winarsih, pelayanan adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dari sebuah organisasi sebagai wujud untuk memenuhi keinginan dari pelanggan ataupun penyedia, sesuai dengan keputusan yang sudah diatur dalam perundang-undangan sebagai tolak ukur pelayanan dalam sebuah organisasi atau pelaksana untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan terciptanya loyalitas bagi penerima layanan (Raminto dan Winarsih, 2013:4). Pelayanan merupakan sebuah hal yang paling utama dalam dunia bisnis. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan muu maupun kelancaran suatu usaha, untuk menjaga konsumen agar tetap setia terhadap produk yang dihasilkan dan membuat para konsumen menjadi betah serta nyaman (Rahman, 2019:258).

Jika dianalisa secara spesifik, pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna melayani orang lain yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya memberikan pelayanan atau pengabdian. Bentuk dan cara

pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan (Budiarti, 2020:34)

Karena pelayanan yang baik memberikan kepuasan terhadap jama'ah tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab takmir untuk menyediakan pelayanan secara optimal dan akuntabilitas, pelayanan yang optimal adalah harapan semua jama'ah agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan rincian produk atau jasa yang direncanakan sesuai apa yang diinginkan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang telah diterima atau dirasakan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat juga didefinisikan sebagai persepsi dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual pelayanan yang diterima oleh pelanggan (Idrus, 2019:30-31).

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat mutlak untuk dilaksanakan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja yang pelayanan yang diberikan (Sellang dkk, 2022:4).

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan berpusat pada kebutuhan pelanggan dan memberikan manfaat untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Penyedia layanan harus mampu menyeimbangkan kebutuhan pelanggan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman, sehingga membentuk loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen (Alfisyahri dkk, 2023:20).

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*). *ServQual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

Salah satu pendekatan yang dilakukan, memandang kualitas yang dipersepsikan pelanggan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor-faktor utama yang menjadi penentu mutu pelayanan utama, mereka menemukan bahwa pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria yang sama apapun jenis jasanya (Philip, 1993: 240). Dari sinilah kemudian Parasuraman dkk menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *SERVQUAL* (*Service quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, di antaranya (Tjiptono, 2006: 70):

a) Bukti Fisik (*tangible*)

Perusahaan menunjukkan kemampuannya kepada pihak eksternal. Menunjukkan fungsi sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar yang mana merupakan bukti fisik nyata dari pihak penyedia layanan.

b) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dan dapat melayani pelanggan secara akurat dan handal, serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

c) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kemampuan untuk mendukung pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan mereka layanan yang cepat, akurat dan bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

d) Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan mengorganisir pegawai untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan.

e) Perhatian (*empathy*)

Memberikan perhatian yang nyata dan pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan mereka.

4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut (Kasmir, 2005:34-39):

a) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk penerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau terselesaikan. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan pelanggan.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani pelanggan, diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan

keinginan. Melayani secara cepat berarti melayani dalam batasan waktu yang normal. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan. Pelayanan yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Sedangkan maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan, baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pembicaraan maupun pekerjaan salah atau membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

e) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat mengetahui keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan juga harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Selain itu, ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Resiko akibat ketidakmampuan dalam melayani akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

g) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengarkan penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap

keluhan atau keinginan yang diharapkan jamaah tidak salah. Termasuk dalam hal ini adalah memberikan solusi/jalan keluar yang diinginkan.

h) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan dapat memberikan kepuasan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah ada.

Dalam hal ini pelanggan yang dimaksud adalah jama'ah masjid .

B. Masjid

1. Pengertian Masjid

Kata masjid berasal dari Bahasa Arab *sajada-yasjudu-sujuudan*, yang berarti sujud menundukkan kepala sampai ke tanah. Pengertian masjid tidak hanya berpacu pada bentuk bangunannya saja, akan tetapi pada hakikatnya adalah tempat untuk melakukan semua kegiatan yang berhubungan dengan ketaatan kepada Allah SWT (Setiawan, 2011:10). Gazalza berpendapat masjid berakar dari kata Bahasa Arab dengan fiil madi "*sajada*" yang artinya ia telah sujud, kemudian awalan fiil madi "*sajada*" diberi kata "*ma*" dan menjadi *isim makan*, yang akhirnya berubah bentuk dari kata "*sajada*" menjadi "*masjidu, masjid*". Masjid berarti tempat sujud (Gazalba, 1994:118).

Pengertian masjid dapat dibedakan menjadi dua definisi. Pertama, pengertian secara sempit. Masjid merupakan tempat bagi umat Islam untuk melakukan shalat. Kedua, pengertian masjid secara luas. Yaitu masjid merupakan tempat atau bangunan yang didirikan untuk melakukan segala aktivitas yang bernilai ibadah kepada Allah SWT yang mencakup aktivitas sosial, politik, ekonomi, pengembangan kebudayaan dan pendidikan. Pada masa sekarang ini masjid memiliki fungsi dan peran yang semakin terasa penting dalam kehidupan umat Islam (Siswanto, 2005:26).

Dalam sejarah Islam Nabi Muhammad Saw mendakwahkan ajaran Islam dengan berbagai tahapan yaitu: dakwah secara sembunyi pada lingkup

keluarga, dakwah secara semi terbuka kepada para sahabat dan dakwah secara terang-terangan di tempat umum melalui khutbah dan banyak kegiatan yang dilakukan di dalam masjid (Fikri, 2011:80-81). Istilah masjid menurut syara' adalah tempat yang disediakan untuk shalat di dalamnya dan sifatnya tetap, bukan untuk sementara, Pada dasarnya, istilah masjid menurut syara' adalah setiap tempat di bumi yang digunakan untuk bersujud karena Allah di tempat itu. Ini berdasarkan hadits Jabir Radhiyallahuanhu dari Nabi Shallallahu'alaihi wa sallam, beliau bersabda.

وَجُعِلَتْ لِي الْأَرْضُ مَسْجِدًا وَطَهُورًا، فَأَيُّمَا رَجُلٍ مِنْ أُمَّتِي أَدْرَكَتْهُ
الصَّلَاةُ، فَلْيُصَلِّ

Artinya: *“Dan bumi ini dijadikan bagiku sebagai tempat shalat serta sarana bersuci (tayammum). Maka siapa pun dari umatku yang datang waktu shalat (di suatu tempat), maka hendaklah ia shalat (di sana)”*.

Masjid adalah rumah Allah yang agung dan tempat yang mulia untuk beribadah kepada-Nya serta tempat untuk berdzikir, bersyukur, dan memuji kepada-Nya (Hasan, 2005:82). Islam lahir sebagai pegangan hidup yang membawa berbagai ajaran dan juga sebagai *rahmatan lil 'alamin*, oleh sebab itu diharapkan dapat menjadi solusi untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan umat, salah satunya dalam bentuk masjid (Saerozi, 2011:125).

Pandangan dari masyarakat Islam umumnya tentang masjid itu mencakup unsur-unsur di antaranya: a) Masjid tersebut sebagai tempat untuk menjalankan sujud kepada Allah, pusat untuk melaksanakan ibadah shalat dan beri'tikaf serta sebagai ciri khas yaitu dipergunakan untuk melaksanakan shalat Jum'at dalam seminggu sekali. b) Masjid hendaknya merupakan suatu bangunan khusus dengan batas-batas tertentu, serta ada corak yang memberikan kekhususan dari pada masjid. c) Masjid sebagai pusat tempat beribadatan sehingga dengan demikian tempat ini merupakan tempat yang suci. Tempat untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT dengan selalu bersujud dan menjalankan shalat (Susanto, 2015:188).

2. Fungsi Masjid

Allah SWT Berfirman dalam Q.S. Al-Jin Ayat 18:

وَأَنَّ الْمَسَاجِدَ لِلَّهِ فَلَا تَدْعُوا مَعَ اللَّهِ أَحَدًا^ط

Artinya: “Dan sesungguhnya mesjid-mesjid itu adalah kepunyaan Allah. Maka janganlah kamu menyembah seseorangpun di dalamnya di samping (menyembah) Allah”.

Fungsi utama masjid adalah tempat sujud kepada Allah SWT, tempat shalat berjama’ah dan tempat beribadah kepada-Nya. Sehari semalam umat Islam dianjurkan mengunjungi masjid lima kali guna melaksanakan ibadah shalat Fardhu dan sekali dalam tujuh rai masjid dipergunakan untuk menunaikan ibadah shalat Jum’at dan di malam bulan puasa orang-orang pergi ke masjid untuk menjalankan shalat tarawih (Susanto, 2015:190).

Pada masa Rasulullah SAW masjid tidak hanya sebatas shalat saja atau tempat berkumpulnya kelompok (kabilah) tertentu, melainkan masjid menjadi sentra utama seluruh aktivitas keumatan, yaitu sentra pendidikan, politik, ekonomi, sosial dan budaya (Nursanti dan Wulandari, 2021:10). Masjid menjadi tempat dan sarana mengembangkan kebudayaan dan peradaban. Kalau kita menelusuri sejarah, bahwa Nabi ketika setelah tiba di madinah dalam hijrahnya itu, Nabi tidak membangun istana, tidak membangun benteng tetapi yang dibangun pertama kali adalah masjid. Masjid menjadi simbol bukan hanya penghambaan kepada Allah SWT, sebagai tempat sujud tetapi masjid juga merupakan titik tolak bagi sebuah pondasi terwujudnya peradaban dunia Islam. Masjid menjadi berfungsi sebagai pusat dunia Islam, artinya menjadi pusat ibadah dan kebudayaan dunia. Dengan demikian peran masjid menjadi sangat signifikan karena mengemban peran ke-Tuhanan dan kemanusiaan. Sehingga masjid memiliki peran sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan, ibadah, mendorong kegiatan ekonomi, pemberdayaan umat, kegiatan sosial dan kemanusiaan donor darah, bazar murah, penyantunan, kegiatan pendidikan, baik anak-anak, remaja atau dewasa dan kaum manula (Gazalba, 1994:322).

Fungsi masjid tentu tidak terlepas dari makna masjid tersebut, yaitu sebagai tempat sujud atau tempat shalat, namun fungsi masjid juga berhubungan dengan sejarah tradisi dan dinamika budaya Islam di suatu tempat. Secara prinsip masjid adalah tempat pembinaan umat Islam, yang dilengkapi dengan fasilitas sesuai dengan keperluan pada zamannya, siapa yang mendirikan dan siapa yang membangun. Fungsi masjid akan semakin tampak terlihat ketika bulan ramadhan tiba. Pada bulan tersebut berbagai kegiatan ibadah dilakukan di masjid. Kegiatan tersebut ada yang bersifat vertikal yaitu menekankan hubungan dengan Allah SWT dan juga kegiatan yang bersifat horizontal yaitu dengan bertemu untuk mempererat tali silaturahmi (Firdaus dkk, 2022:146).

Fungsi utama masjid adalah digunakan untuk melaksanakan ibadah khususnya shalat, baik shalat fardhu ataupun shalat sunnah (Ridwan, 2021:271). Terlepas sebagai tempat melaksanakan shalat, masjid juga berfungsi sebagai tempat bermusyawarah dan menyelesaikan permasalahan sosial. Dengan demikian masjid yang menjadi pusat kehidupan Islam ini mempunyai bermacam-macam fungsi sesuai dengan kebutuhan manusia, yaitu:

a) Firdaus dkk (2022:148) membagi fungsi masjid diantaranya:

1) Tempat Beribadah

Masjid merupakan tempat suci yang dipergunakan untuk bersujud kepada Allah SWT dengan melaksanakan ibadah shalat maupun ibadah lainnya, seperti shalat Fardhu, shalat Jum'at, shalat tarawih, shalat hari raya Islam dan shalat-shalat sunnah lainnya.

2) Tempat Bersosialisai

Tujuan didirikannya masjid didasarkan atas kepentingan bersama. Oleh karena itu kegiatan sosial masyarakat di dalam masjid merupakan hal penting yang akan tetap berlangsung walaupun perubahan zaman semakin cepat. Karena di dalam masjid masyarakat bisa memecahkan kasus-kasus sosial sekitar.

3) Tempat Kegiatan Ekonomi

Untuk mengupayakan pemakmuran masjid supaya lebih terawat sangat diperlukan adanya dana yang besar, dikarenakan jika setiap masjid memiliki kotak amal pasti dirasa belum cukup untuk memenuhi kebutuhan masjid (Suryorini, 2019:166). Masjid merupakan tempat strategis untuk pembangunan dan pemberdayaan umat, salah satunya dalam sektor ekonomi. Hubungan masjid dengan kegiatan ekonomi yaitu dapat menghadirkan tindakan transaksi ekonomi dalam lingkungan masyarakat. Sehingga masjid menjadi otonom dan tidak perlu sering mengharapkan donasi dari para jama'ah. Contoh kegiatan usaha yang bisa dilakukan adalah mendirikan sebuah toko yang pada akhirnya dapat membantu melengkapi sarana dan segala kebutuhan masjid.

4) Tempat Pendidikan

Rasulullah SAW berhasil berdakwah hingga ke penjuru dunia karena memaksimalkan fungsi masjid di bidang pendidikan. Contoh kegiatan pendidikan yang bisa dilakukan adalah pengajian, kursus bahasa Arab, latihan khatib dan kegiatan pendidikan lainnya.

5) Tempat Kesehatan

Supaya masjid selalu ramai setiap harinya, salah satu cara yang bisa dilakukan adalah membangun balai pengobatan seperti klinik atau rumah sakit. Pada zaman Rasulullah SAW setiap pejuang yang terluka akibat perang, masjid menjadi balai pengobatan pada saat itu.

b) Siswanto membagi fungsi masjid diantaranya:

1) Tempat Beribadah

Sesuai dengan namanya masjid adalah tempat sujud, maka fungsi utamanya adalah sebagai tempat ibadah shalat. Sebagaimana diketahui bahwa makna ibadah di dalam Islam adalah luas menyangkut segala aktivitas kehidupan yang ditujukan untuk

memperoleh ridha Allah, maka fungsi masjid selain sebagai tempat shalat juga tempat beribadah secara luas sesuai dengan ajaran Islam.

2) Tempat Menuntut Ilmu

Masjid berfungsi sebagai tempat untuk belajar mengajar, khususnya ilmu agama yang merupakan fardhu ain bagi umat Islam. Di samping itu juga ilmu-ilmu lain, baik ilmu alam, sosial, keterampilan dan lain sebagainya.

3) Tempat Pembinaan Jama'ah

Dengan adanya umat Islam di sekitarnya, masjid perlu mengaktualkan perannya dalam mengkoordinir mereka, baik untuk shalat *berjama'ah* maupun aktivitas lainnya dalam rangka menyatukan potensi dan kepemimpinan umat. Selanjutnya umat yang terkoordinir secara rapi oleh pengurus masjid dapat dibina keimanan, ketakwaan, ukhuwah dan dakwah islamiyahnya. Sehingga, masjid menjadi basis umat Islam yang kokoh.

4) Pusat Dakwah dan Kebudayaan

Masjid merupakan jantung kehidupan umat Islam, yang selalu berdenyut untuk menyebarkan dakwah islamiyah dan budaya yang islami. Di Masjid pula seharusnya direncanakan, diorganisir, dikaji, dilaksanakan dan dikembangkan dakwah dan kebudayaan Islam yang menyahuti kebutuhan masyarakat.

5) Basis Kebangkitan Umat Islam

Abad lima belas hijriyah ini telah dicanangkan umat Islam sebagai umat kebangkitan Islam. Umat Islam yang telah sekian lama tertidur dan tertinggal dalam percaturan peradaban dunia, berusaha untuk bangkit dengan berlandaskan diri pada ajaran-ajaran Islam. Islam dikaji dan ditelaah dari berbagai segi, baik ekonomi, politik, budaya, sosial, hukum maupun yang lainnya. Setelah itu, dicoba untuk dikembangkan dengan menafasi kehidupan duna ini dengan nilai-nilai Islam, dan pada akhirnya proses islamisasi dalam segala aspek kehidupan dilaksanakan secara arif bijaksana. Umat

Islam berusaha untuk bangkit, dan kebangkitan ini tentunya memerlukan masjid sebagai basisnya. Kebangkitan berawal dari masjid menuju masyarakat secara luas. (Siswanto. 2005: 28).

c) Abud (1988: 348) Menemukan fungsi masjid adalah:

1) Fungsi ibadah

Fungsi masjid yang pertama sesuai maknanya adalah tempat bersujud atau shalat. Perkembangan selanjutnya dari shalat sesuai dengan arti ibadah itu sendiri adalah yang menyangkut segala sesuatu yang sifatnya kudus. Dengan demikian maka kegiatan fungsi masjid di samping fungsi ibadah yang bersifat perorangan juga ibadah yang bersifat kemasyarakatan. Ibadah yang bersifat perorangan yang dapat dilakukan di masjid meliputi:

- (a) Iktikaf
- (b) Shalat wajib dan sunah
- (c) Membaca Al-Qur'an atau kitab-kitab lain
- (d) Zikir

Adapun yang bersifat jama'ah:

- (a) Shalat wajib
- (b) Shalat Jum'at
- (c) Shalat jenazah
- (d) Shalat Hari Raya
- (e) Shalat tarawih dan sejenisnya

2) Fungsi sosial dan kegiatan muamalah

Selain sebagai tempat ibadah, tempat berdialog antara hamba dan khaliknya, masjid pusat kerohanian dan proses kegiatan-kegiatan sosial lainnya sejauh dengan batas yang tidak melanggar nilai-nilai serta norma-norma masjid yang berlaku. Kegiatan-kegiatan sosial yang dimaksud adalah antara lain:

- (a) Pengurusan zakat (fitrah, mal, infaq, sedekah, dan lain-lain)
- (b) Nikah, talaq dan rujuk
- (c) Takziah (kematian, kecelakaan dan sebagainya)

- (d) Khitanan massal (fakir, miskin, dan keluarga tak mampu)
- (e) Poliklinik
- (f) Koperasi
- (g) Pertemuan keagamaan, kekeluargaan
- (h) Pendidikan sosial/diskusi, ceramah dan lain-lain

3) Fungsi pendidikan

Masjid merupakan pusat dakwah yang selalu menyelenggarakan kegiatan-kegiatan rutin seperti pengajian, ceramah-ceramah agama dan kuliah subuh. Kegiatan semacam ini bagi para jamaah dianggap sangat penting karena forum inilah mereka mengadakan internalisasi tentang nilai-nilai dan norma-norma agama yang sangat berguna untuk pedoman hidup di tengah-tengah masyarakat secara luas.

4) Fungsi budaya atau kebudayaan

Masjid sebagai fungsi kebudayaan dalam masyarakat yang sudah demikian maju, tidak lagi mampu menampung langsung kegiatan kebudayaan. Melakukan kegiatan-kegiatan kebudayaan dapat dilaksanakan di luar masjid, namun tetap di lingkungan masjid. Dengan demikian masjid sebagai pusat ibadah dan kebudayaan tetap dipertahankan. Adapun kegiatan-kegiatan yang dimaksud adalah antara lain:

- (a) Penyelenggaraan musyawarah atau diskusi, simposium, seminar
- (b) Penyelenggaraan peringatan hari-hari besar Islam
- (c) Penyelenggaraan kesenian yang bernapaskan Islam dan lain-lain.

d) Ayub dkk (1996: 7) Menemukan fungsi masjid adalah:

- 1) Masjid merupakan tempat kaum muslimin beribadat dan mendekatkan diri kepada Allah SWT
- 2) 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 serta keutuhan kepribadian

- 3) Masjid adalah tempat bermusyawarah kaum muslimin guna memecahkan persoalan-persoalan yang timbul dalam masyarakat
- 4) Masjid adalah tempat kaum muslimin berkonsultasi, mengajukan kesulitan-kesulitan, meminta bantuan dan pertolongan
- 5) Masjid adalah tempat membina keutuhan ikatan jamaah dan kegotongroyongan di dalam mewujudkan kesejahteraan bersama
- 6) Masjid dengan majlis taklimnya merupakan wahana untuk meningkatkan kecerdasan dan ilmu pengetahuan muslimin
- 7) Masjid adalah tempat pembinaan dan pengembangan kader-kader pimpinan umat
- 8) Masjid tempat mengumpulkan dana, menyimpan, dan membagikannya
- 9) Masjid tempat melaksanakan pengaturan dan supervisi sosial.

Beberapa fungsi masjid tersebut dapat diekspresikan dengan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan program pengembangan masjid. Belakangan ini masjid semakin baik dalam segi sarana dan prasarannya. Hal ini ditandai dengan tingginya tingkat ekonomi umat dan meningkatnya kehidupan beragama. Oleh sebab itu, fungsi nyata masjid yaitu dapat dijadikan sebagai tempat ibadah, pendidikan, ekonomi, kesehatan dan bermusyawarah (Firdaus dkk, 2022:148).

3. Jenis-Jenis Masjid

Umat Islam mempunyai masjid sebagai tempat ibadah (shalat). Di Indonesia yang yang berpenduduk mayoritas muslim, terdapat ribuan masjid yang tersebar di seluruh Nusantara. Sesuai dengan ruang lingkup dan kedudukan wilayah, tipologi masjid di Indonesia dikategorikan ke dalam beberapa peringkat :

- a) Masjid Negara merupakan masjid yang terletak di Ibu Kota Negara Indonesia, menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat kenegaraan.

- b) Masjid Nasional adalah masjid di Ibu Kota Provinsi yang ditetapkan oleh Menteri Agama sebagai Masjid Nasional dan menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat Pemerintahan Provinsi.
- c) Masjid Raya adalah masjid yang berada di Ibu Kota Provinsi, ditetapkan oleh Gubernur atas rekomendasi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi sebagai Masjid Raya, menjadi pusat kegiatan keagamaan tingkat Provinsi.
- d) Masjid Agung adalah masjid yang terletak di Ibu Kota Pemerintahan Kabupaten/Kota yang ditetapkan oleh Bupati/Walikota atas rekomendasi Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan pemerintahan dan masyarakat muslim di wilayah Kabupaten/Kota.
- e) Masjid Besar adalah masjid yang berada di Kecamatan dan ditetapkan oleh Pemerintah Daerah setingkat Camat atas rekomendasi Kepala KUA Kecamatan sebagai Masjid Besar dan menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan di wilayah kecamatan.
- f) Masjid Jami merupakan masjid yang terletak di pusat pemukiman di wilayah pedesaan/kelurahan, menjadi pusat kegiatan sosial keagamaan di wilayah Kecamatan.
- g) Masjid Bersejarah adalah masjid yang berada dikawasan peninggalan Kerajaan/Wali/Penyebar Agama Islam/memiliki nilai besar dalam sejarah perjuangan bangsa dengan arsitektural yang khas dan latar belakang historis. Dibangun oleh para Raja/Kesultanan/para Wali penyebar agama Islam serta para pejuang kemerdekaan.
- h) Masjid di tempat publik merupakan masjid yang terletak dikawasan umum untuk memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan ibadah seperti kantor, kampus/sekolah, Pelabuhan, plaza/mall, SPBU, dan lain-lain (Zainuri, 2020:154).

Menurut Juliadi (2007: 9) mengklasifikasikan masjid sesuai dengan fungsi dan bentuknya:

a) Masjid jami'

Masjid yang dipakai untuk shalat jum'at yaitu shalat *berjama'ah* yang wajib dilakukan oleh seorang muslim laki-laki pada hari Jum'at menggantikan shalat Dhuhur.

b) Memorial Mosque

Masjid tua yang digunakan sebagai tanda peringatan peristiwa-peristiwa penting dalam sejarah Islam, seperti Masjid al-Haram di Mekah atau Masjid Nabawi di Madinah.

c) Masjid Makam (masyad)

Masjid yang didirikan pada kompleks pemakaman seperti Masjid Sendang Duwur di Lamongan dan Masjid Astana Gunung Jati di Cirebon.

d) Masjid Negara

Masjid yang terletak di pusat pemerintahan dan menjadi simbol kekuasaan di beberapa tempat.

e) Masjid Wanita (Masjid Istri)

Masjid yang dikhususkan untuk kaum wanita terutama digunakan untuk shalat dan pengajian seperti Masjid Istri di Kauman, Yogyakarta dan Masjid Istri di Kampung Pengkolan.

4. Jama'ah Masjid

Menurut bahasa, kata jama'ah berasal dari *al-ijtima'* yang berarti berkumpul atau bersatu. Pada sumber lain, jama'ah diartikan sebagai perkumpulan manusia yang bersatu untuk tujuan yang sama. Dalam sosiologi, definisi jama'ah hampir sama dengan definisi masyarakat. Menurut kuenjtanaringrat, masyarakat adalah sebagai kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Setiap

masyarakat senantiasa di dalam proses perubahan yang tidak pernah berakhir (Nasikun, 2009:20).

Jama'ah masjid mempunyai arti dan makna yang khas. Selain kandungan pengetahuan yang umum, jama'ah masjid juga memiliki nuansa khusus yang berhubungan dengan masjid dan aktivitas-aktivitasnya dalam rangka memakmurkan masjid. pengertian jama'ah secara umum ialah, "masyarakat umum dari penganut agama Islam apabila bersepakat dari suatu perkara". Adapun makna luas dari jama'ah masjid mencakup:

- a) Orang-orang yang gemar mensucikan dirinya dalam masjid;
- b) Orang-orang yang memakmurkan masjid, beriman kepada Allah SWT dan hari akhirat, menegakkan shalat, membayar zakat, dan tidak ada yang ditakutinya selain Allah SWT;
- c) Orang-orang yang terikat hatinya kepada masjid;
- d) Orang-orang yang mencintai masjid;
- e) Orang-orang yang sering mendatangi masjid.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa jama'ah masjid ialah, "orang-orang beriman yang senantiasa mendatangi, mencintai, dan memakmurkan masjid dengan melaksanakan berbagai kegiatan ibadah dalam rangka mensucikan dirinya". Masjid tidak cukup hanya dibangun dan didirikan. Bangunannya tidak ada artinya apabila tidak ada yang memakmurkannya, sehingga masjid tidak sepi dan kosong dari berbagai aktivitas yang sesuai (Ayub, 1996:131).

C. Takmir Masjid

1. Pengertian Takmir Masjid

Takmir masjid adalah organisasi yang mengurus seluruh kegiatan yang ada kaitannya dengan masjid, baik dalam membangun, merawat maupun memakmurkannya, termasuk usaha-usaha pembinaan remaja muslim di sekitar masjid. Para takmir harus memahami bahwa masjid adalah tempat ibadah yang harus dijaga, dirawat, dijaga kebersihannya, dijaga kenyamanannya. Selain itu pula juga harus dijaga ketertibannya dan rasa persatuan serta semangat kebersamaan harus tetap terjaga sehingga

orang-orang di dalam masjid merasa terlindungi dan berperilaku baik, juga betah berlama-lama di masjid. Ini adalah tugas dan tanggung jawab takmir masjid secara keseluruhan (Ridlwan dkk, 2023:37).

Meskipun banyak sekali hal yang menjadi tanggung jawab takmir, namun bukan berarti hanya takmir yang dibebankan untuk memakmurkan masjid. Tugas ini pada dasarnya adalah tugas bersama yang harus dipahami oleh seluruh elemen umat Islam. Takmir berlaku sebagai fasilitator utama yang tentu saja tidak dapat melaksanakan segala program tanpa bantuan masyarakat atau jama'ah masjid. Hal ini tentu menjadi sebuah pemahaman bahwa perlu adanya konsolidasi dan sebuah relasi yang saling memahami dan gotong royong di seluruh lapian umat Islam.

Dakwah Islam merupakan langkah bagi orang yang beriman untuk mengajak dan mempengaruhi para umatnya untuk mengikuti ajaran Islam di dalam setiap kehidupan (Pimay dan Savitri, 2021:45). Memakmurkan masjid menjadi kewajiban setiap muslim yang mengharapkan untuk memperoleh bimbingan dan petunjuk Allah SWT. Sesuai dengan firman Allah Surat At-Taubah ayat 18:

إِنَّمَا يَعْمُرُ مَسَاجِدَ اللَّهِ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ
وَلَمْ يَخْشَ إِلَّا اللَّهَ فَعَسَىٰ أُولَٰئِكَ أَنْ يَكُونُوا مِنَ الْمُهْتَدِينَ

Artinya : *“Sesungguhnya 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 mendapat petunjuk”*.

Memakmurkan masjid menjadi kewajiban setiap muslim yang mengharapkan untuk memperoleh arahan dan petunjuk Allah SWT. Jika *idarah bainal maadiy* dan *idarah bainal ruhiy* berjalan dengan maksimal, maka masjid akan makmur dan mulia. Makmur dalam artian sebagai sarana tempat ibadah maupun sebagai pembinaan atau pencerahan umat Islam baik dalam bidang keagamaan, pengetahuan, sosial, dan sebagainya.

Kegiatan yang diagendakan seorang takmir masjid dalam rangka memelihara dan membina jama'ah yakni, menyelenggarakan ibadah shalat secara tertib, menyelenggarakan pengajian, menyelenggarakan pendidikan khusus atau pelatihan, pembinaan remaja dan anak-anak, Mengusahakan berdirinya perpustakaan, dan mobilisasi dana masjid melalui amal usaha (Susanto, 2015:194-196).

2. Peran Takmir Masjid

Peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang yang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan (Soekanto 1984:237). Peranan meliputi norma-norma yang berlaku di dalam bermasyarakat. Peranan dalam pengertian ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Peran takmir masjid dapat dilihat dari beberapa kegiatan keagamaan yang telah diselenggarakan oleh takmir masjid (Dalmeri, 2014:321).

a) Memelihara Masjid

Masjid sebagai tempat ibadah menghadap Allah perlu dipelihara dengan baik. Bangunan dan ruangnya dirawat agar tidak kotor dan rusak. Pengurus masjid membersihkan bagian manapun yang kotor dan rusak. Membangun dan mendirikan masjid dapat dilaksanakan dengan jangka waktu yang tidak terlalu lama. Untuk itu sangat diperlukan unuk memakmurkan masjid secara fisik dengan cara merawat bangunannya, membersihkannya, menjaganya agar tetap indah dan secara spritual ditandai dengan antusiasme jama'ah dalam menunaikan kegiatan ibadah atau yang lainnya.

b) Mengatur Kegiatan

Segala kegiatan yang dilaksanakan di masjid menjadi tugas dan tanggung jawab pengurus masjid untuk mengaturnya. Baik kegiatan shalat memelihara masjid. Masjid sebagai tempat ibadah menghadap Allah perlu dipelihara dengan baik. Bangunan dan ruangnya dirawat agar tidak kotor dan rusak. Pengurus masjid membersihkan bagian

manapun yang kotor dan rusak. Kegiatan kegiatan yang dilaksanakan oleh takmir masjid.

c) Pemersatu Umat Islam

Rosulullah SAW sangat memperhatikan persatuan dan kesatuan dikalangan sahabatnya. Apabila ada perbedaan pendapat dikalangan sahabat, Rosulullah SAW menengahi perbedaan pendapat tersebut. Karena itu takmir masjid pada zaman sekarang harus berperan untuk memperkokoh persatuan dan kesatuan umat Islam baik dikalangan jama'ah maupun dalam hubungan dengan takmir masjid yang lain dan jama'ah masjid lainnya.

d) Menghidupkan Semangat Musyawarah

Masjid merupakan tempat untuk bermusyawarah antara pengurus dengan pengurus maupun pengurus dengan jama'ahnya, bahkan antara sesama jama'ah. Imam masjid selalu berusaha mendudukkan perkara melalui musyawarah sehingga dengan musyawarah suatu hal yang belum jelas dapat dicari solusinya.

e) Membentengi Aqidah Umat

Dalam kehidupan zaman sekarang yang begitu rendah nilai moralitas masyarakat kita, amat diperlukan benteng aqidah yang kuat, sebab kerusakan moral pada hakikatnya karena kerusakan aqidah. Peran takmir semestinya membentengi aqidah yang kuat bagi para jama'ahnya.

f) Membangun Solidaritas Jama'ah

Mewujudkan masjid yang makmur, mencapai umat yang maju dan mencapai kejayaan Islam dan umatnya merupakan sesuatu yang tidak bisa dicapai secara individu, begitu juga dalam upaya menghadapi tantangan umat yang terasa semakin besar, diperlukan kerjasama yang solid antara sesama jama'ah masjid. dalam rangka membangun kesolidan jama'ah peran seorang takmir masjid diperlakukan untuk menyatukan seluruh potensi jama'ah dan memanfaatkannya

semaksimal mungkin untuk mensyiarkan dan menegakkan agama Allah SWT sehingga menjadi suatu kesatuan yang berarti (Samila, 2020:8-9).

D. Kepuasan Jama'ah

1. Pengertian Kepuasan Jama'ah

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan (Panjaitan dan Yuliati, 2016:266).

Pada prinsipnya pengukuran kepuasan pelanggan bisa melalui berbagai macam metode dan teknik. Salah satunya melalui survei kepuasan pelanggan. Survei ini dapat dilakukan dengan baik melalui wawancara langsung, telfon, angket yang berupa daftar pertanyaan (kuosioner) maupun pengamatan (Librianty, 2018:115).

Pelanggan sebagai konsumen penyedia jasa akan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dengan yang diharapkan (*expected service*). Jika pelayanan yang dirasakan berada di bawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan pelanggan dan rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang (hilang). Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas (Choliq, 2014: 12-13).

Menurut Kuswadi (2014:17) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu:

- a) Mutu produk atau jasa yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

- b) Mutu pelayanan berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
- c) Harga yaitu hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
- d) Waktu penyerahan maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- e) Keamanan yaitu pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut (Kuswadi, 2004:17).

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan jama'ah adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh jamaah berdasarkan kinerja produk layanan dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan jasa.

2. Indikator Kepuasan Jama'ah

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama (Umar, 2010:12). Dalam hal ini pelanggan yang dimaksud adalah jama'ah.

Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarini dan Riyasa (2007:26) adalah:

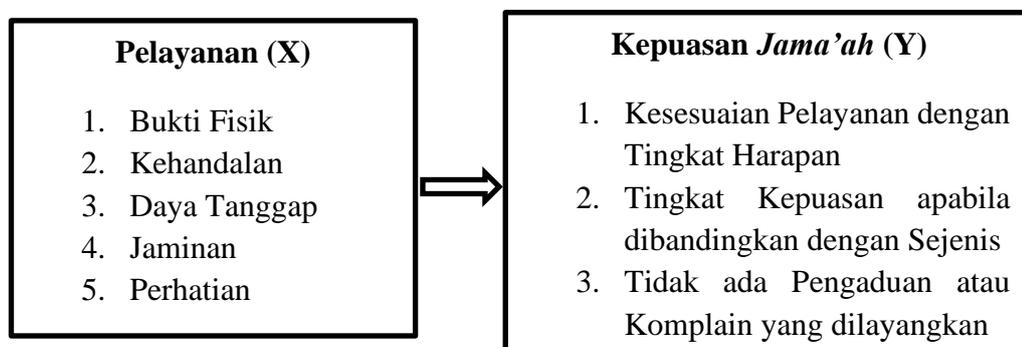
- a) Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
- b) Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis
- c) Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan

F. Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori, penelitian dahulu dan pengembangan hipotesis, maka dapat disusun kerangka penelitian sebagaimana dapat dilihat pada kerangka pikir sebagai berikut:

Tabel 2.1

Kerangka Berpikir Penelitian



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini berasal dari dua kata yaitu kata “hipo” dan “thesis”. “Hipo” artinya lemah, sedangkan “thesis” artinya pernyataan. Jadi hipotesis ini berarti sebuah pernyataan yang lemah, atau secara metodologi hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan sementara, terhadap permasalahan yang secara dugaan akan terjadi (Stang, 2018:4).

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang didapatkan melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2016:63).

Hipotesis alternatif adalah sebuah hipotesis yang berhubungan dengan teori yang akan diteliti nantinya. Hipotesis alternatif ini merupakan dugaan yang selalu diawali dengan kata “ada”. Sedangkan hipotesis nol adalah sebuah hipotesis yang berhubungan dengan teori yang akan diteliti nantinya. Hipotesis nol ini merupakan dugaan yang selalu diawali dengan kata “tidak ada” (Stang, 2018:5).

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H₀ : Tidak ada pengaruh antara pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah.
2. H₁ : Ada pengaruh antara pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawancara, diobservasi, serta yang dapat diungkapkan melalui bahan-bahan *documenter* (Bungin, 2015:48-49).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian ke lapangan untuk mengetahui kebenaran dari data-data atau informasi yang kita butuhkan dan untuk menguji kebenaran dan keabsahan suatu dokumen (Kasmir dan Jakfar, 2014:36).

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual dari pemaparan Silalahi (2009:118), adalah konsep yang digambarkan dari definisi, terkait dengan konsep-konsep lainnya yang digunakan.

1. Variabel Independen (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2011:61) variabel independen yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen juga dikenal dengan variabel bebas yang dilambangkan dengan (X). Dalam penelitian ini Pelayanan takmir masjid menjadi variabel independen atau variabel bebas.

2. Variabel Dependen (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2011:61) variabel dependen merupakan variabel yang perannya adalah menjadi akibat atau sebagai yang dipengaruhi karena variabel bebas yang ada. Variabel dependen adalah jenis variabel yang jika dilakukan pengamatan juga pengukuran akan variabelnya, maka bisa

bermanfaat dalam proses penentuan pengaruh yang variabel independen sebabkan. Variabel dependen juga dikenal dengan variabel terikat yang dilambangkan dengan (Y). Melalui penelitian ini, Kepuasan jama'ah berperan sebagai variabel dependen atau variabel terikat.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel yang diberikan definisinya, atau juga diberikan operasional sebagai suatu keperluan dalam melakukan pengukuran variabel tersebut (Silasahi, 2012:190). Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah pelayanan yang memuat unsur sebagai berikut (Jasafat: 2012:32):

1. Variabel independen

Berdasarkan indikator pada kualitas pelayanan, maka pada penelitian ini variabel independennya adalah pelayanan yang terdiri dari (Daryanto dan Budi, 2014:143):

a) Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar yang mana merupakan bukti fisik nyata dari pihak penyedia layanan.

b) Keandalan (*realibility*)

Keandalan adalah kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dan dapat melayani jama'ah secara akurat dan handal, serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

c) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk mendukung jama'ah dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan mereka layanan yang cepat, akurat dan bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

d) Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan mengorganisir pegawai untuk mendapatkan kepercayaan jama'ah.

e) Perhatian (*empathy*)

Memberikan perhatian yang nyata dan pribadi kepada jama'ah dengan berusaha memahami kebutuhan mereka.

2. Variabel Dependen

Pada penelitian terdapat variabel dependen yaitu kepuasan jama'ah (Y), kepuasan jama'ah adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh jamaah berdasarkan kinerja produk layanan dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan jasa.

D. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini juga menggunakan data primer dan sekunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian. Menurut pendapat Muhammad (2008:103-105), sumber data sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data atau informasi yang perolehannya didapat melalui jawaban yang berasal langsung dari respon oleh responden dari kuesioner atau angket yang dibagikan. Melalui penelitian ini, respondennya adalah jama'ah berkunjung dan jama'ah tetap shalat di Masjid Agung Jawa Tengah.
2. Data sekunder, yaitu data atau informasi yang peneliti kumpulkan secara langsung berupa misalnya hasil observasi, dokumentasi dan wawancara yang digunakan sebagai penunjang dari data primer atau sumber pertama.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mana memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Jadi populasi itu bukan hanya orang, akan tetapi obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi yang dipelajari bukan hanya jumlah dari pada obyek atau subyek, akan tetapi meliputi juga bagaimana karakteristik atau sifat dari obyek atau subyek yang diteliti (Sugiyono, 2014:61).

Dalam penelitian ini kriteria populasi yang diambil yaitu pria dan wanita yang pernah melaksanakan shalat Fardhu di Masjid Agung Jawa Tengah pada bulan Agustus 2023, populasi dalam penelitian adalah jama'ah berkunjung dan jama'ah tetap Masjid Agung Jawa Tengah yang berjumlah rata-rata 1.000 orang dalam satu hari. Kuesioner dibagikan kepada 100 jama'ah secara online dan diisi melalui *google form*.

2. Sampel

Sampel adalah anggota populasi, bisa disebut juga sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2020:127). Biasanya, peneliti melalui banyak kasus seringkali merasa mustahil atau tidak mampu untuk meneliti keseluruhan populasi, jadi itu alasan mengapa dilakukan pengambilan bagian ini atau pengambilan sampel sebagai bentuk pembatasan populasi (Ferdinand, 2006:223). Dengan cara sampel dipelajari, maka kesimpulan pun mampu ditarik oleh peneliti yang bisa membentuk kesimpulan secara umum terhadap populasi penelitian. Pengambilan sampel merupakan proses di mana beberapa elemen dipilih dari populasi, sehingga menjadi lebih mudah dalam membentuk kesimpulan secara umum baik sifat maupun karakteristik pada elemen populasi.

Sampel yang dipilih adalah jenis sampel random, yaitu sampel yang dipilih secara acak dari populasinya. Besar kecil jumlah sampel apabila kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, sehingga diambil semua dari seluruh populasi. Sehingga jika subyeknya besar maka diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2007:130). Dalam penelitian ini penulis akan mengambil sampel sebanyak 100 responden diantaranya dikategorikan mulai dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pernah melaksanakan shalat Fardhu berjama'ah di MAJT. Untuk menentukan sampel responden dari populasi penelitian digunakan ketentuan dalam menentukan ukuran sampel berdasarkan pendapat slovin dengan rumusan sebagai berikut (Sanusi, 2017:101).

$$\frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = *Error*, persentase kelonggaran kesalahan penetapan sampel penelitian (dalam hal ini ditetapkan sebesar 10%)

Berdasarkan rumusan diatas dapat dihitung ukuran sampel dalam penelitian ini dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = 1000 / (1 + 100 \times 0,10^2)$$

$$n = 1000 / (1 + (1000 \times 0,01))$$

$$n = 1000 / (1 + 10)$$

$$n = 1000 / 11$$

$$n = 90,91$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya sebanyak 90 Jama'ah dan dibulatkan menjadi 100 responden.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Observasi

Observasi adalah saat di mana peneliti melakukan pengamatan sebagai cara untuk mengumpulkan data, di mana yang diamati adalah objek penelitian yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan di Masjid Agung Jawa Tengah.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah saat di mana peneliti menyebarkan beberapa pertanyaan tertulis untuk dijawab sebagai cara untuk mengumpulkan data, di mana sasaran dari kuesioner yaitu responden dengan kriteria yang sudah ditentukan. Responden dalam hal ini memberikan jawaban dengan memberi angka tertentu pada tiap pilihan jawaban yang tersedia dalam kuesioner yang disajikan, di mana mencakup variabel pelayanan

dan kepuasan jama'ah. Ketika responden sudah selesai mengisi kuesioner, maka setelahnya dikumpulkan langsung kepada peneliti.

Pertanyaan dalam instrumen penelitian ini bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang jawabannya sudah ada sehingga responden hanya tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia. Kuesioner ini diberikan kepada jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Daftar kuesioner ada di lampiran. Berikut ini link kuesioner yang saya sebarikan melalui *online* dan diisi melalui *Google Form* <https://forms.gle/f54xjGjoosG6qYC6A/>

Bobot angka di sini bermaksud jenis kuesioner yang memakai skala likert yang terbagi atas lima skala yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Ada pula rancangan pernyataan yang tersedia dalam kuesioner ini, di mana secara logis berkaitan dengan permasalahan penelitian dan bobot yang telah ditentukan akan menjadi dasar awal dari tiap pernyataan. Untuk pembobotan pernyataan yang positif, penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Variabel Independen dan Dependen

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Soal
Pelayanan (X)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Penampilan dan fasilitas 2. Peralatan	1, 2, 3, 4, 5
	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	1. Kesesuaian Pelayanan 2. Terpercaya dan akurat	6, 7, 8, 9
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Memberikan jasa dengan cepat 2. Kemauan membantu 3. Mendengarkan dan mengatasi keluhan Jama'ah	10, 11, 12
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kemampuan menimbulkan keyakinan 2. Kepercayaan janji kepada Jama'ah	13, 14, 15, 16
	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	1. Memberikan perhatian kepada Jama'ah	17, 18, 19, 20
Kepuasan Jama'ah (Y)	Kesesuaian Pelayanan	Kesesuaian pelayanan dengan tingkat harapan	1, 2
	Tingkat Kepuasan	Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis	3, 4
	Tidak ada Aduan atau Komplain	Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan	5, 6

3. Wawancara

Wawancara berupa teknik dengan penggunaannya dengan cara menyusun sejumlah pertanyaan yang nantinya akan diajukan kepada seseorang atau lebih yang dirasa berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti akan mengajukan sejumlah pertanyaan sebagai pelaksanaan wawancara kepada takmir masjid dan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah. Hasil wawancara yang

didapatkan dalam penelitian ini sebagai data pendukung dari data kuesioner yang telah disebarkan.

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti notulen rapat, agenda dan lain sebagainya. Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang masjid, pelayanan yang dimiliki masjid, daftar inventaris masjid serta data lain yang mendukung. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dokumen publik terkait kegiatan pelayanan yang diberikan oleh takmir Masjid Agung Jawa Tengah, data statistik atau tulisan-tulisan yang dipublikasikan, dan data lainnya.

Dari ke empat alat pengumpulan data ini diharapkan akan dapat menghasilkan data yang kredibel untuk diolah dan dianalisis menjadi sebuah hipotesis yang mendalam dan valid.

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1 Validitas Instrumen

Pengertian validitas melalui Arikunto (2013:211) merupakan suatu ukuran yang memperlihatkan bagaimana suatu instrumen dinyatakan valid atau mengalami kesahihan. Validitas yang tinggi dapat diperoleh oleh instrumen yang dinyatakan valid, begitupun jika dibalik maka validitas yang rendah menunjukkan instrumen yang tidak begitu valid atau kurang. Jika kebutuhan mampu diukur dan data dapat diungkap dengan benar dari variabel, maka bisa disebut bahwa suatu instrumen adalah valid. Suatu instrumen dalam menentukan tinggi rendahnya validitas dinyatakan dari tidak adanya penyimpangan yang ditunjukkan dari keseluruhan data yang sudah terkumpul.

Metode uji validitas dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item. Skor item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Jika nilai korelasi r hitung lebih besar dari pada r table maka item kuesioner tersebut

dinyatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari pada r table maka atau nilai korelasi negative maka item tidak valid r dalam table $\alpha = 5\%$ (Priyanto, 2016:53).

2 Reliabilitas Instrumen

Menurut Ghozali (2011: 47) reliabilitas merupakan suatu alat yang digunakan sebagai pengukuran kuesioner sebagai indikator dari konstruk atau variabel. Bisa disebut dengan reliable, jika suatu kuesioner bisa dijawab secara stabil atau konsisten oleh respondennya. Dalam penilaian reliabilitas data, terdapat beberapa kriteria diantaranya (Ghozali, 2011: 48):

- a) Jikalau diketahui lebih besar hasil koefisien Alpha daripada taraf signifikansi 60% atau $> 0,6$ maka kuesioner dianggap reliable.
- b) Jikalau diketahui lebih kecil hasil koefisien Alpha daripada taraf signifikansi 60% atau $< 0,6$ maka kuesioner dianggap tidak reliable.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam pengertian oleh Sugiyono (2010: 335), berupa suatu teknik yang diterapkan sebagai cara menganalisis data dengan prosesnya yaitu diawali dari pencarian data, penyusunan data secara sistematis yang didapat dari ketika wawancara dengan narasumber terkait, lalu melakukan dokumentasi, catatan lapangan, dan data diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, melakukan sintesis, dijabarkan ke dalam setiap unit, lalu melakukan penyusunan ke dalam pola dengan memilih mana saja yang dianggap penting dan hendak dipelajari, terakhir yaitu pengambilan kesimpulan yang diuraikan dalam kalimat sehingga bisa dengan mudah untuk diri sendiri atau orang lain memahaminya.

1. Deskripsi Data

Deskripsi data merupakan gambaran data yang dipakai dalam suatu penelitian. Metode yang dipakai dalam menganalisis data pada penelitian ini yaitu dengan memakai analisis regresi linier sederhana yang mana dipakai agar mampu mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas adalah pelayanan sedangkan variabel terikat adalah kepuasan jama'ah. Peneliti berusaha untuk

bisa memahami kondisi atau gambaran dari responden ketika melakukan pengujian deskripsi data ini.

2. Tahap Persiapan Data

Pengolahan data merupakan proses lanjutan dari pengumpulan data yang telah dilakukan. Umumnya pada penelitian kuantitatif, pengolahan data berlangsung dalam beberapa tahap sebagai berikut:

a) *Editing*

Editing merupakan suatu kegiatan yang dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data di lapangan dan data tersebut memungkinkan tidak memenuhi kriteria atau harapan peneliti, seperti hilang atau terlewatkan, berulang-ulang, berlebihan bahkan terlupakan. Oleh karena itu, keadaan tersebut dengan memperbaiki melalui editing ini.

b) *Coding*

Pengkodean merupakan suatu kegiatan yang dilakukan setelah tahap *editing* selesai dengan mengklasifikasi data yang telah diedit melalui tahap *coding* ini. Dalam artian, data yang telah diedit diberi identitas untuk memiliki arti pada saat dianalisis.

c) *Tabulating*

Tabulasi merupakan bagian terakhir dari pengolahan data. Dalam tahap tabulasi ini, data-data dimasukkan ke dalam table tertentu kemudian mengatur angka-angka serta menghitungnya. Tabel data ini digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga peneliti mudah memahami struktur dari data yang diperoleh. Sedangkan table kerja digunakan untuk menganalisis data yang telah dimasukkan ke dalam table data (Bungin, 2011:174-178).

3. Uji Persyaratan Analisis

a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan sebuah uji yang dilakukan setelah uji validitas dan reliabilitas yang mempunyai tujuan menilai sebaran data pada sebuah kelompok atau variabel yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal ataukah tidak (Taufik, 2019:75). Uji normalitas ini

merupakan salah satu bagian dari uji prasyarat analisis data statistik sebelum melakukan analisis regresi. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

Dasar pengambilan dengan menggunakan normal probability plot adalah sebagai berikut:

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan asumsi normalitas. Jika data meyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dengan grafik dapat mengakibatkan kesalahan penafsiran. Oleh sebab itu, dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) (Saerozi, 2017: 6263).

b) Uji Linieritas Data

Uji linieritas merupakan uji prasyarat analisis data yang digunakan untuk melihat apakah antara variabel bebas dengan variabel terikat ini memiliki hubungan yang bersifat linier. Dengan ketentuan uji linieritas sebagai berikut (Silvia & Ika, 2021:63):

- 1) Jika nilai Deviation from Linierity $> 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan bersifat linier.
- 2) Jika nilai Deviation from Linierity $< 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan bersifat tidak linier.

4. Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk menganalisis ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam hal ini regresi juga dilakukan untuk menentukan kepuasan kepuasan jama'ah Y yang disebabkan oleh pelayanan X. Analisis ini bertujuan unutup meramalkan atau memprediksi nilai dari

variabel bebas dalam hubungannya dengan variabel terikat melalui persamaan garis regresi yang ditulis sebagai berikut (Kesumawati dkk, 2017:113):

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Jama'ah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Pelayanan

b) Koefisien Determinasi (R^2)

Inti dari koefisien determinasi (R^2) dalam pemahaman dari (Ghozali, 2016) adalah berupa pengukuran terhadap kemampuan model sejauh titik mana ia mampu untuk memberi keterangan mengenai variasi variabel independen. Apabila koefisien korelasi dikuadratkan maka menjadi koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase penyebab perubahan variabel terikat yang berasal dari variabel bebas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1 Sejarah dan Profil Masjid Agung Jawa Tengah

Masjid Agung Jawa Tengah (MAJT) merupakan salah satu sentral masjid yang berada di Jawa Tengah khususnya di wilayah Semarang tepatnya di jalan gajah raya, Kelurahan Sambirejo, Kecamatan Gayamsari (dulu masuk Kecamatan Pedurungan), Kota Semarang. Pembangunan Masjid Agung Jawa Tengah (MAJT) merupakan mata rantai sejarah dari Masjid Besar Kauman Semarang. Pembangunan Masjid Besar tersebut dilaksanakan sebagai ungkapan rasa syukur dan tetenger atas kembalinya banda wakaf Masjid Besar Kauman Semarang yang hilang selama 19 tahun, sejak 1980 sampai Desember 1999.

Berdasarkan sumber-sumber resmi, kekayaan atau Banda Wakaf Masjid Besar Kauman Semarang ini berupa tanah seluas 119,1270 ha (berdasarkan KMA No.12 tahun 1980) yang tersebar di enam kelurahan, yaitu kelurahan Sambirejo 72,7550 ha, Tlogomulyo 6,5120 ha, Tlogosari 3,0050 ha, Muktiharjo 30,6250 ha, Pedurungan 5,3850 ha dan Gutitan 0,8450 ha. Sebelum ada pemekaran wilayah kota Semarang, lokasi tanah-tanah wakaf banda Masjid Besar Kauman Semarang tersebut termasuk dalam wilayah Kabupaten Demak. Konon, tanah-tanah tersebut diperoleh dari wakaf Ki Ageng Pandanaran. Sejak masa kesultanan Demak, Masjid Besar Kauman Semarang telah memiliki kekayaan berupa tanah yang sangat luas (<https://majt.or.id/profil-bahasa-indonesia/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

Dengan alasan tanah seluas 119,1270 itu tidak produktif oleh BKM ditukar guling (ruislag) dengan tanah seluas 250 hektare di Kabupaten Demak lewat PT. Sambirejo. Dari PT. Sambirejo kemudian berpindah kepada PT. Tens Indo Tjipto Siswojo. Proses ruislag itu tidak berjalan mulus, tanah di Demak itu ternyata ada yang jadi laut, sungai, kuburan dan lain-

lain. Walhasil Tanah Banda Masjid Agung Kauman Semarang hilang, raib akibat dikelola oleh manusia-manusia yang tidak amanah.

Lewat jalur hukum dari Pengadilan Negeri Semarang hingga Kasasi di Mahkamah Agung, Masjid Agung Kauman (BKM) selalu kalah. Akhirnya sepakat dibentuk Tim Terpadu yang dimotori oleh Badan Koordinasi Stabilitas Nasional Daerah (Bakorstanasda) Jawa Tengah/ Kodam IV Diponegoro dijabat Mayjen TNI Mardiyanto (yang akhirnya menjadi Gubernur Provinsi Jawa Tengah dan Menteri Dalam Negeri). Tim ini awalnya dipimpin Kolonel Bambang Soediarso, kemudian dilanjutkan oleh Kolonel Art Slamet Prayitno, Kepala Badan Kasbang dan linmas Provinsi Jawa Tengah pada waktu itu.

Dalam penyelesaian kasus ini, DPRD Jateng menyampaikan agar sebaiknya penyelesaian kasus tanah dengan cara dibagi yaitu 75% untuk BKM dan 25% untuk Tjipto Siswoyo. Menurut Noor Ahmad, prosentase ini didasarkan pada kesepakatan tim bersama, setelah tim memperoleh hasil pelacakan banda masjid yang hilang. Hitungan tersebut dari asumsi tanah seluas 68ha, sehingga 51ha untuk BKM dan 17ha untuk Tjipto Siswoyo. Tawaran ini tidak diterima Tjipto Siswoyo juga. Menurutnya, ia harus berbicara dulu dengan para pemegang saham PT. Tensindo yang telah membeli tanah-tanah eks banda masjid tersebut. Menurutnya, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) ini yang akan menentukan keputusan menerima atau menolak tawaran tersebut (<https://majt.or.id/profil-bahasa-indonesia/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

Untuk memberikan jawaban ia membutuhkan waktu minimal satu bulan sesuai dengan aturan yang ada. Tjipto Siswoyo harus membuat undangan kepada pemilik saham melalui surat kabar sebanyak 3 kali dalam sebulan. Jawaban-jawaban tersebut pada akhirnya sampai ditelinga umat Islam. Oleh karenanya masyarakat muslim yang peduli atas kasus ini, di bawah koordinasi Badan Koordinasi Pemuda Remaja Masjid Indonesia (BKPRMI) Jawa Tengah bersama-sama dengan Barisan ANSOR Serbaguna (Banser) dan Remaja Masjid Besar Kauman Semarang yang dimotori oleh

Chamad Makshum, melakukan demonstrasi besar-besaran di rumah Tjipto Siswoyo di Jl. Branjangan 22-23 usai menunaikan shalat jum'at pada tanggal 17 Desember 1999.

Massa yang jumlahnya ribuan ini akhirnya memporak-porandakan rumah Tjipto Siswoyo. Sementara rumah Tjipto Siswoyo lainnya yang berada di Jl. Dr. Wahidin 24 Candi Lama selamat karena dijaga ketat oleh aparat keamanan untuk mengantisipasi rembetan aksi massa. Setelah melalui proses penyelesaian yang panjang, akhirnya pada Kamis pahing, 23 Desember 1999 pukul 19.00 WIB masyarakat muslim menerima kabar gembira bahwa Tjipto Siswoyo bersedia mengembalikan seluruh bandha wakaf Masjid Besar Kauman Semarang. Pada esok harinya jum'at pon, 24 Desember 1999 penyerahan secara resmi dilakukan.

Memang cukup sulit untuk menulis siapa yang paling berjasa dan berperan dalam proses pengembalian bandha masjid yang hilang. Karena cukup banyak yang terlibat dan berperan melakukan tugasnya sesuai bidang tugas dan tanggung jawab masing-masing. Semuanya berikhtiar bahu-membahu bagaimana caranya mengembalikan bandha masjid yang bertahun-tahun hilang (<https://majt.or.id/profil-bahasa-indonesia/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

Namun pada periode awal yang paling intens mengupayakan proses pengembalian tanah bandha Masjid Agung Kauman yang hilang ini antara lain; KH MA Sahal Mahfudh (waktu itu Ketua Umum MUI Jawa Tengah), Drs H Ali Mufiz MPA (waktu itu Ketua MUI Jawa Tengah/Dosen Fisip Undip Semarang. Selanjutnya menjadi Wakil Gubernur Jawa Tengah berpasangan dengan H Mardiyanto. Ali Mufiz pada 28 September 2007 dilantik Menjadi Gubernur Jawa Tengah karena H Mardiyanto menjadi Menteri dalam Negeri), Dr H Noor Achmad, MA (anggota DPRD Jawa Tengah/waktu itu ketua Badan Koordinasi Pemuda dan Remaja Masjid Indonesia BKPRMI Jateng), dan Drs HM Chabib Thoha MA (Sekretaris Umum MUI Jawa Tengah akhirnya menjadi Kepala Kanwil Departemen Agama Jawa Tengah). Mereka hampir setiap hari berkumpul di kantor MUI

Jawa Tengah (sebelah utara Masjid Raya Baiturrahman) Simpang Lima Semarang. Saya sendiri sebagai wartawan mendapat tugas terus mempublikasikan gerakan umat dalam upaya mengembalikan bandha Masjid yang hilang. Alhamdulillah seluruh aktifitas itu dapat kami rekam dalam bentuk buku “Melacak Bandha Masjid yang Hilang”.

Gagasan pendirian Masjid Agung Jawa Tengah terlontar pada saat acara syukuran dan istighotsah di halaman Masjid Besar Kauman Semarang. Pada kesempatan tersebut H. Mardiyanto melontarkan gagasan untuk mendirikan masjid yang dinamakan Masjid Agung Jawa Tengah. H. Mardiyanto memandang bahwa pendirian masjid tersebut sangat penting sebagai bentuk ungkapan rasa syukur atas kembalinya banda wakaf Masjid Besar Kauman Semarang. Pengembalian harta wakaf yang hilang tersebut membutuhkan perjuangan yang sangat berat dari berbagai kalangan, karena kasus yang mengemuka sejak 1980 tersebut memang begitu rumit sebagai akibat kuatnya jalinan perselingkuhan kekuasaan antara pengusaha dan penguasa yang otoriter. Melalui proses yang amat panjang dan melelahkan, perkara ini akhirnya berhasil diselesaikan dengan baik oleh semua pihak yang terkait.

Karenanya keberhasilan tersebut harus disyukuri dengan membangun sebuah mahakarya monumental yang menjadi khas dan bisa menjadi kebanggaan umat Islam Jawa Tengah. Bila di Jawa Barat Sudah ada Pusat Dakwah Islamiyah (PUSDAI) yang monumental dan masyarakat Jawa Timur telah memiliki Masjid Al-Akbar yang megah, maka dengan kembalinya benda wakaf Masjid Besar Kauman Semarang sudah saatnya Masyarakat muslim Jawa Tengah memiliki sebuah masjid yang representatif. Pada 28 November 2001 diadakan sayembara Desain Arsitektur Masjid Agung Jawa Tengah yang menjadi pemenang adalah PT. Atelier Enam Bandung dipimpin Ir. H. Ahmad Fanani.

Pada Jumat, 6 September 2002, Menteri Agama Prof. Dr. KH. Said Agil Al- Munawar, Ketua Umum MUI Pusat KH MA Sahal Mahfudh dan Gubernur Jawa Tengah H. Mardiyanto menanamkan tiang pancang pertama

dimulainya Pembangunan Masjid Agung Jawa Tengah. Sehari sebelumnya, Kamis malam 5 September 2002 dilakukan semakan Alquran oleh 200 hafiz se-jateng dan Asmaul Husna dipimpin KH Amdjad AlHafiz. Pada awalnya direncanakan menghabiskan biaya Rp 30 Miliar. Gubernur Jawa Tengah H. Mardiyanto pada upacara peresmian menyebut biaya keseluruhan sebesar Rp 198.692.340.000. namun dalam perkembangannya menurut Wakil Ketua Badan Pengelola Masjid Agung Jawa Tengah Dr H Noor Achmad MA, biayanya terus mengalami peningkatan hingga mencapai Rp. 230 Miliar.

Tepat pada Selasa Kliwon, 14 November 2006. Persiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono meresmikan Masjid Agung Jawa Tengah. Penanda tanganan dilakukan dengan menggunakan batu prasasti yang khusus diambil dari gunung Merapi. Acara peresmian itu berlangsung meriah. Tata lampu yang disusun telah mencitrakan masjid itu sedemikian anggunnya. Tidak kurang dari 15.000 umat Islam secara khushyuk menikmati suasana malam yang sangat bersejarah bagi umat Islam Jawa Tengah itu. Mereka yang hadir dari berbagai penjuru Jawa Tengah, berbagai kelas sosial, berbagai majlis ta'lim, berbagai pesantren, berbagai latar belakang afiliasi politik dan organisasi masyarakat tumpah ruah di pelataran Plaza Masjid Agung Jawa Tengah, duduk membaur untuk mengikuti detik-detik peresmian Masjid Agung Jawa Tengah oleh Presiden RI.

Ibarat dua sisi mata uang, Masjid Agung Jawa Tengah tidak bisa lepas dari Masjid Agung Kauman Semarang karena Masjid Agung Jawa Tengah ada karena Masjid Agung Kauman Semarang ada (<https://majt.or.id/profil-bahasa-indonesia/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

2 Visi, Misi, Jatidiri dan Tujuan Masjid Agung Jawa Tengah

a) Visi

Terwujudnya Masjid Agung Jawa Tengah yang makmur, mandiri, modern, dan megah, serta mampu melaksanakan fungsinya sebagai pusat peribadatan, wahana musyawarah dan silaturahmi, lembaga dakwah, pendidikan, pengembangan ilmu, dan budaya islami, serta

pemberdayaan umat, yang dilandasi oleh keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT.

b) Misi

- 1) Menyelenggarakan berbagai macam kegiatan untuk memakmurkan masjid dan meningkatkan syiar Islam.
- 2) Membentuk unit-unit kerja yang bergerak dalam bidang keuangan dan bisnis untuk menggali dana guna membiayai pengelolaan masjid dan kemaslahatan umat.
- 3) Mewujudkan terjaganya kesucian, kebersihan, dan ketertiban masjid.
- 4) Mewujudkan sebuah masjid yang luas dan mampu bertahan lama, dengan arsitektur yang mencerminkan perpaduan antara corak universal arsitektur Islam, budaya lokal, dan teknologi modern, serta dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas, agar dapat berfungsi sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW.
- 5) Mewujudkan sistem pengelolaan masjid yang modern dan profesional.
- 6) Mengembangkan seni budaya bernafaskan Islam yang harmoni dengan budaya lokal dan pemeliharaan estetika masjid.
- 7) Mewujudkan masjid sebagai sentral wisata religius dan kebanggaan masyarakat Jawa Tengah.
- 8) Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan peribadatan, dakwah dan pendidikan dalam rangka membimbing umat agar memiliki keteguhan iman dan taqwa, akhlaqul karimah, kesalihan individu dan sosial, semangat ukhuwah islamiyah, patriotisme, berilmu, patuh pada hukum, dan peduli lingkungan serta memelihara iklim sejuk.
- 9) Mewujudkan keterpaduan yang harmonis antara Masjid Agung Jawa Tengah dengan Masjid Besar Kauman Semarang, dan menjalin kerjasama dengan masjid-masjid lain, pemerintah dan komponen masyarakat.

c) Jatidiri

Sebuah tempat ibadah yang merefleksikan model peribadatan di Masjid Haramain yang dibangun oleh pemerintah dan masyarakat Jawa Tengah, sebagai tempat umat Islam bersujud kepada Allah SWT dan tempat mendidik mereka menjadi umat yang beriman, bertaqwa, berakhlakul karimah, memelihara kesatuan dan persatuan umat, dan keserasian antara arsitektur Masjid Nabawi yang dipadukan dengan arsitektur masjid-masjid para wali di Jawa.

d) Tujuan Masjid Agung Jawa Tengah

- 1) Terjaganya kesucian, kebersihan dan ketertiban masjid sebagai tempat ibadah yang nyaman dan aman.
- 2) Meningkatkan kesadaran umat dalam beribadah dan memiliki daya saing tinggi, sejahtera dan berakhlakul karimah.
- 3) Meningkatnya ukhuwah Islamiyah dan hubungan yang harmonis antara ulama, umaro dan masyarakat.
- 4) Berkembangnya kebudayaan Islam yang menopang terbentuknya masyarakat madani.
- 5) Meningkatnya pendapatan usaha yang memperkuat kemampuan keuangan Badan Pengelola yang kokoh dan mandiri.
- 6) Terpeliharanya sarana dan prasarana dengan baik serta pendayagunaannya secara optimal dan berkelanjutan.
- 7) Meningkatnya kualitas manajemen pengelolaan masjid yang modern dan profesional.
- 8) Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia Badan Pengelola maupun pelaksana yang amanah, terlatih, alim, profesional dan sejahtera.
- 9) Meningkatnya jejaring kerja antara Masjid Agung Jawa Tengah dengan lembaga lain yang terkait.
- 10) Sebagai sentral wisata religius di Jawa Tengah.

- 11) Sebagai monumen kembalinya tanah wakaf bondo Masjid Kauman Semarang (<https://majt.or.id/visi-dan-misi/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

3 Susunan Kelembagaan Masjid Agung Jawa tengah

Susunan Keanggotaan Dewan Penasihat, Dewan Pengawas dan Pelaksana Pengelola Masjid Agung Jawa Tengah periode 2023-2027

Tabel 4.1
Susunan Kelembagaan Masjid Agung Jawa Tengah

NO	INSTANSI/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
I.	PEMBINA	
1.	Gubernur Jawa Tengah	Pembina
2.	Wakil Gubernur Jawa Tengah	Pembina
II.	DEWAN PENASIHAT	
1.	Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah	Ketua
2.	Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Islam Provinsi Jawa Tengah	Sekretaris
3.	Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia Provinsi Jawa tengah	Anggota
4.	Ketua Pengurus Wilayah Nahdlatul Ulama Jawa Tengah	Anggota
5.	Ketua Pengurus Wilayah Muhammadiyah Jawa tengah	Anggota
6.	Ketua Pengurus Wilayah Dewan Masjid Indonesia Jawa Tengah	Anggota
7.	Ketua Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia Jawa Tengah	Anggota
8.	H. Mardiyanto	Anggota
9.	H. Bibit Waluyo	Anggota
10.	Drs. KH. Ali Mufiz, MPA	Anggota
11.	Drs. KH. Achmad	Anggota
12.	Prof. Dr. H. Abdul Jamil, MA	Anggota
13.	H. Slamet Prayitno	Anggota
14.	Drs. KH. Dzikron Abdullah	Anggota
15.	Drs. KH. Amjad Al Hafidh, Bsc.,M.Pd	Anggota
16.	Prof. Dr. Hj. Sri Suhanjati	Anggota
17.	KH. Musman Tholib, M.Ag	Anggota
III.	DEWAN PENGAWAS	
1.	Dr. KH. Ahmad Darodji, MA	Ketua
2.	Asisten Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah	Sekretaris

NO	INSTANSI/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah	Anggota
4.	Inspektur Provinsi Jawa Tengah	Anggota
5.	Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah	Anggota
6.	H. Hasan Thoha Putra, MBA	Anggota
7.	Drs. H. Aufarul Marom, M.Si	Anggota
IV.	PELAKSANA PENGELOLA	
1.	Prof. Dr. KH. Noor Achmad, MA	Ketua
2.	KH. Hanif Ismail, Lc	Wakil Ketua Bidang Takmir Dan Pendidikan
3.	Prof. Dr. Ir. Edi Nursasongko	Wakil Ketua Bidang Humas dan Komunikasi
4.	Drs. H. Ahyani, M.Si	Wakil Ketua Bidang Usaha dan Pemeliharaan Aset
V.	SEKRETARIAT	
1.	Drs. KH. Muhyiddin, M.Ag	Sekretaris
2.	Dr. H. Nur Khoirin, M.Ag	Wakil Sekretaris Bidang Takmir dan Pendidikan
3.	Dr. H. Ahmad Saifuddin, Lc, MA	Wakil Sekretaris Bidang Humas dan Komunikasi
4.	Drs. H. Istajib AS	Wakil Sekretaris Bidang Usaha dan Pemeliharaan Aset
VI.	BENDAHARA	
1.	Dr. Norhadi, SE, M.Si, Akt, CA, CRA, CRP	Bendahara
2.	Ir. H. Khammad Ma'sum AH	Wakil Bendahara I
3.	Drs. H. M. Zain Yusuf, MM.	Wakil Bendahara II
4.	Drs. H. Eman Sulaeman, MH	Wakil Bendahara III
VII	BIDANG KETAKMIRAN	
1.	Drs. KH. A Hadlor Ihsan	Ketua Bidang Ketakmiran
2.	Dr. KH. Ahmad Izzudin, M.Ag	Sekretaris Bidang Ketakmiran
VIII.	BIDANG PENDIDIKAN	
1.	Prof. Dr. H. Ahmad rofiq, MA	Ketua Bidang Pendidikan
2.	Dr. Andi Purnomo	Sekretaris Bidang Pendidikan
IX.	BIDANG PEMBANGUNAN, ASET DAN PEMELIHARAAN	
1.	Ir. H. Nur Zainudin Fanani	Ketua Bidang Pembangunan, Aset dan Pemeliharaan
2.	Ir. H. Soeparno	Sekretaris Bidang Pembangunan, Aset dan Pemeliharaan
X.	BIDANG USAHA	

NO	INSTANSI/JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3
1.	Drs. H. Harsono	Ketua Bidang Usaha
2.	Ir. H. Choirul Ichsan	Sekretaris Bidang Usaha
XI.	BIDANG WANITA	
1.	Dr. Hj. Nur Kusuma Dewi, M.Si	Ketua Bidang Perempuan
2.	Hj. Gaty Sari Chotijah, SH, MM	Sekretaris Bidang Perempuan
XII.	BIDANG REMAJA	
1.	Dr. H. Tholhatul Khoir, M.Ag	Ketua Bidang Remaja
2.	Hery Nugroho, S.Pd, M.Pd	Sekretaris Bidang Remaja
XIII.	BIDANG HUBUNGAN MASYARAKAT	
1.	H. Isdiyanto Isman, SIP	Ketua Bidang Humas
2.	Hery Pamungkas, SS. M.Com	Sekretaris Bidang Humas
XIV.	BIDANG HUBUNGAN KERJASAMA	
1.	Iwan Cahyono, SH.	Ketua Bidang Kerjasama
2.	Dr. H. Nanang Nur Kholis, M.Ag	Sekretaris Bidang Kerjasama

(Sumber: SK Gubernur tahun 2023-2027)

4. Aktivitas Masjid Agung Jawa Tengah

Berbagai aktivitas spiritual di Masjid Agung Jawa Tengah yang biasa diikuti oleh jamaahnya yaitu (Dokumentasi Masjid Agung Jawa Tengah) :

- a) Kajian Ahad pagi setiap hari Minggu jam 07.00 - 08.00
- b) Kajian Tilawatil Qur'an setiap hari Kamis jam 19.30 - 20.30
- c) Kajian kitab setelah shalat Maghrib
- d) Pengajian ibu-ibu (PIMA-JT) Jum'at Wage jam 13.00 - 15.00
- e) Pengajian Remaja (RISMA-JT) tiap Malam Minggu Wage pukul 20.00 - 22.00 Bersama Habib Umar Muthohar SH
- f) Semakan Al-Qur'an tiap Jum'at pukul 11.00 - 11.45
- g) Mujahadah Asmaul Husna tiap Kamis Malam pukul 23.00-00.30 bersama Drs. Amdjad Al-Hafid
- h) Dialog interaktif (MAJT-BAZNAS JATENG) hari Kamis jam 16.30 - 17.30
(Benny, Wawancara 22 Agustus 2022)

5. Amal Usaha Masjid Agung Jawa Tengah

Dalam menjalankan fungsinya MAJT harus didukung dengan pembiayaan yang besar untuk operasional MAJT termasuk gaji pengelola, perawatan MAJT listrik dan lain-lain. Karena besaran jumlah biaya operasional itu, sejak awal pembangunan MAJT ini sudah memiliki *grand* desain amal usaha apa saja yang

mampu memebrikan kontribusi untuk oprasinal MAJT. Ada pun amal usaha yang ada di MAJT sebagai berikut:

a) *Convention Hall* (Gedung Sunan Kalijaga)

Convention Hall atau auditorium merupakan suatu gedung yang sangat multifungsi, gedung ini biasa dipergunakan untuk agenda-agenda yang pesertanya dengan jumlah besar karena bangunan ini mampu menampung ± 2000 orang. Bangunan ini biasa di pergunakan untuk resepsi pernikahan, wisuda atau pun agenda-agenda lainnya. Adapun fasilitas yang ada di *convention hall* ini sangat lah lengkap seperti terdapat AC 105 pk (on), 2 LCD proyektor berikut dengan roll *screen*, kursi 2000, ruang rias berikut kamar ganti, ruang transit, ruang pantry. Biaya sewa *covention hall* ini disewakan untuk umum mulai dari harga 20 sampai 30 juta sesuai hari dan waktu yang diinginkan.

b) Hotel Graha Agung

Hotel Graha Agung merupakan *guest house* yang terdapat di kompleks MAJT. Hotel ini diperuntukkan tidak hanya bagi pengunjung MAJT tetepi juga masyarakat umum. Sampai saat ini pengunjung dari hotel ini mayoritas berasal dari pengunjung MAJT, tamu-tamu undangan baik tamu pengelola masjid maupun tamu yang berasal dari agenda tertentu yang diadakan di MAJT. Biaya yang dikeluarkan oleh jamaah untuk bisa menikmati kenyamanan yang ada di hotel ini tergantung type kamar yang diinginkan atau yang dibutuhkan.

MAJT merupakan nama tempat yang sangat populer, baik di daerah Kota Semarang maupun kota lain. Hotel Graha Agung yang terletak di kawasan MAJT menjadi populer. Sebab, hotel graha memanfaatkan identitas MAJT yang sudah sangat populer. Walaupun hotel ini tidak diberikan label sebagai label hotel syari'ah, namun secara otomatis Hotel Graha menjadi hotel syari'ah. Hal tersebut membuat *Startup* online berlomba-lomba ikut memasarkan Hotel Graha untuk keuntungan perusahaannya seperti pegi- pegi.com, traveloka.com, tripadvisor.com, dan lain- lain. Nama besar MAJT dimanfaatkan untuk menarik suatu keuntungan bagi para *Startup online*

untuk menambah minat para konsumen untuk memilih penginapan di hotel tersebut dan memasarkan produk lainnya yang ada di MAJT.

c) Menara *Al-Husna*

Menara Al-Husna merupakan salah satu bangunan yang menjadi daya tarik bagi MAJT untuk didatangi para wisatawan. Menara ini memiliki tinggi mencapai 99 meter yang bermakna 99 asmaul husna. Menara ini terdiri atas 19 lantai dengan rincian lantai satu digunakan sebagai tempat studio radio MAJT atau radio dakwah Islam dengan frekuensi siaran 107,9 FM selain sebagai studio radio di lantai satu juga terdapat loket karcis untuk naik ke menara. Ada empat kios yang digunakan untuk berjualan manisan. Kemudian untuk lantai dua dan tiga digunakan sebagai museum kebudayaan Islam, dan pada bagian puncak menara terdapat terdapat tempat yang bisa digunakan para wisatawan untuk melihat keindahan kota Semarang dari ketinggian yang disebut menara pandang. Di tempat ini terdapat lima teropong besar yang bisa digunakan wisatawan untuk memperbesar objek yang dilihat. Untuk dapat menikmati fasilitas menara ini wisatawan mengeluarkan biaya Rp.7500.

d) Kios atau *Souvenir Shop*

Kios merupakan salah satu fasilitas yang terdapat di MAJT. MAJT memiliki kios-kios yang ditempatkan di empat blok yang berbeda dengan jumlah masing-masing tempat juga berbeda. Di *office space* terdapat 14 kios yang masing-masing kios memiliki fungsi berbeda seperti digunakan sebagai kantor travel haji dan umroh, toko obat herbal, warung makan, toko pakaian muslim. Blok A terdapat terdapat 16 kios yang semuanya digunakan untuk berjualan dengan masing-masing jenisnya, ada yang berjualan *souvenir*, oleh-oleh khas Kota Semarang, warung makan. Blok B terdapat 10 kios sedangkan blok C terdapat 14 kios dan yang paling sedikit di *corner* menara atau lantai 1 menara yaitu 4 kios. Dari sekian banyak jumlah kios, para pedagang menggunakan kios-kios yang ada dengan status sewa, setiap kios memiliki harga yang berbeda mulai dari tujuh juta sampai 30 juta rupiah, tergantung tempat yang digunakan (<https://majt.or.id/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

e) Tempat Parkir Kendaraan

Di MAJT terdapat tempat parkir kendaraan yang sangat luas, yang mampu menampung berbagai jenis kendaraan dari mulai kendaraan kecil seperti sepeda motor sampai kendaraan yang berukuran besar seperti bus pariwisata. Tempat parkir yang ada di MAJT terbagi di beberapa tempat seperti di bagian timur masjid, utara masjid, selatan masjid dan *basement*. Untuk parkir di area parkir MAJT memiliki tarif yang berbeda-beda sesuai jenis kendaraanya, seperti rincian di tabel berikut :

Tabel 4.2
Tarif Parkir MAJT

No	Jenis Kendaraan	Tarif
1	Motor	2.000
2	Mobil	3.000
3	Bus kecil	20.000
4	Bus $\frac{3}{4}$	30.000
5	Bus besar	40.000

(Sumber: wawancara dengan Ibu Retna)

6. Media Masjid Agung Jawa Tengah

Tidak seperti masjid-masjid lain yang ada di Kota Semarang, MAJT merupakan masjid yang menjadi salah satu ikon Kota Semarang dan menjadi salah satu pusat pariwisata yang ada di Semarang pula. Salah satu hal terpenting bagi tempat pariwisata adalah mempublikasi setiap kegiatan, keunikan maupun fasilitas yang dimiliki oleh tempat pariwisata tersebut.

Dalam memasarkan atau mempublikasi MAJT agar mampu menarik masyarakat atau pengunjung hadir ke MAJT maka pihak pengelola menggunakan fasilitas media-media pemasaran baik cetak maupun elektronik. Media-media tersebut menjadi penyambung informasi, berita yang berkaitan dengan MAJT kepada masyarakat luas baik yang berada di Kota Semarang maupun ke luar Kota Semarang bahkan nasional. Adapun media yang di gunakan MAJT untuk mempromosikan MAJT ke masyarakat seperti instagram, facebook, website, radio Dais atau MAJT TV milik MAJT. MAJT merupakan salah satu ikon yang ada di Semarang dan menjadi salah satu destinasi wisata MAJT, publikasi tidak hanya melalui media sosial saja tetapi

juga melalui media lain seperti yang ada *bus rapid transit* Kota Semarang yang bagian belakang bus terdapat gambar MAJT. Publikasi yang menggunakan media sosial atau media elektronik milik MAJT berupa info terkait kegiatan-kegiatan yang ada di MAJT baik agenda besar maupun agenda kecil, karena harapannya dari publikasi kegiatan tersebut mampu menarik pengunjung untuk datang ke MAJT.

Selain menarik perhatian jama'ah dengan media-media tertentu dengan mempublikasi agenda-agenda yang ada berikut dengan fasilitas dan keindahan yang dimiliki, pengelola juga terus memperbaiki pengelolaan MAJT agar para pengunjung yang datang ke MAJT merasa nyaman dan agar identitas baik MAJT tetap terjaga sehingga jama'ah yang pernah datang kembali tertarik datang dan menjadi pengalaman yang baik setelah pulang. Tidak mudah untuk mempertahankan atau menjaga identitas MAJT yang sudah sangat terkenal identitasnya di tingkat nasional dan juga komplek masjid yang sangat megah dan luas, banyaknya fasilitas yang dimiliki masjid agar menjadi kesan baik ketika pengunjung datang ke MAJT.

Usaha-usaha tersebut seperti tetap menjaga kebersihan di area MAJT dan pengelola juga menyediakan jasa *cleaning service* agar membantu menjaga kebersihan disekitaran komplek masjid, selain itu secara berkala pengelola masjid merenovasi bagian-bagian tertentu dari MAJT yang mulai rusak atau pengecatan kembali yang mulai pudar, menjaga keamanan masjid dengan disediakan parkir kendaraan otomatis sehingga keluar masuk kendaraan sangat terpantau, selain itu ada juga satpam di beberapa tempat yang ada di MAJT. Selain menjaga bangunan, pihak pengelola juga berusaha memberikan rasanya nyaman saat beribadah (<https://majt.or.id/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

7. Akses Lokasi Masjid Agung Jawa Tengah

akseibilitas merupakan sesuatu yang memberikan kemudahan untuk menghubungkan wisatawan menuju Masjid Agung Jawa Tengah. Para pengujung biasanya datang dari berbagai penjuru mulai dari wilayah Timur, Barat, Utara dan Selatan pengunjung dapat menggunakan jalur-jalur yang

sangat mudah dijangkau untuk menuju Masjid Agung Jawa Tengah sesuai dari mana pengunjung itu datang.

Dari arah Timur (Demak) sampai sebelah Barat jembatan Genuk tepatnya di pertigaan Trimulyo kemudian belok ke kiri lewat Kudu kemudian Bangetayu melewati rel Kereta Api menuju jalan Woltermonginsidi. Dari jalan Wotermonginsidi belok ke kanan melalui jalan Arteri Citarum (jalan Soekarno-Hatta).Belok ke kiri ke jalan Gajah Raya.Bisa juga dari Demak lewat jalan Raya Kaligawe, sebelum jembatan Kaligawe belok ke kiri lewat jalan Inspeksi Kali Banjir Kanal Timur kemsedian ke jalan Sawah Besar terus menuju ke perempatan Arteri Soekarno-Hatta dan jalan Gajah Raya.

Dari arah Grobogan (Purwodadi, Gubug) melewati jalan Raya Penggaron-Pedurungan kemudian ke jalan Raya Majapahit (Brigjen Soediarso) kemudian Rumah Sakit Bhayangkara sampai perempatan Marco kemudian belok kanan masuk jalan Gajah Raya.Atau sampai pertigaan Pedurungan ambil kanan kemudian masuk jalan Arteri Citarum (Soekarno-Hatta) kemudian ke jalan Gajah Raya.

Dari arah Selatan (Solo, Magelang, DIY, Banyumas Kedu dan lain-lain). Sampai di Banyumanik, Skun ke kanan lewat Tol Jatingaleh. Setelah melewati pintu Tol Tembalang kemudian ambil kanan ke arah Kaligawe-Demak.Sebelum sampai pintu Tol Muktiharjo ambil kiri masuk jalan Majapahit/Brigjen Soediarso kemudian ke kanan (Rumah Sakit Bhayangkara) kemudian perempatan Marco Kanan masuk jalan Gajah Raya. Bisa juga melewati jalur Sronol kemudian ke Gombel kemudian ke Jatingaleh kemudian Pasar Peterongan kemudian menuju ke jalan MT. Haryono (Mataram) kemudian ke Perempatan Bangkong kemudian ke kanan ke Perempatan Milo kemudian ke jalan Brigjen Soediarso atau jalan Mapahit, perempatan Marco kiri ke jalan Gajah Raya (<https://majt.or.id/profil-bahasa-indonesia/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

Dari arah Barat (Kendal, Pekalongan, Tegal, Subang, Jakarta) dari Bundaran Tugumuda lurus ke Timur jalan Pandanaran kemudian ke Simpanglima kemudian ke jalan Ahmad Yani kemudian ke Perempatan

Bangkong, ke Perempatan Milo kemudian ke jalan Brigjen Soediarjo/jalan Mapahit kemudian ke Perempatan Marco kemudian ke kiri masuk jalan Gajah Raya. Bisa lewat jalur Bundaran Tugumuda kemudian ke jalan Pemuda (Balai Kota Semarang) kemudian ke Pasar Johar kemudian ke Bubakan kemudian ke Pertokoan Jurnatan kemudian ke jalan Patimura kemudian ke perempatan jalan Dr. Cipto kemudian ke jalan Raya Citarum (Stadion Citarum) kemudian ke jalan Arteri Citarum (Soekarno-Hatta) kemudian ke POM Bensin Masjid Agung Kauman Semarang kemudian ke kanan masuk jalan Gajah Raya.

Masjid Agung Jawa Tengah juga bisa diakses melalui jalan Kartini Raya, kemudian lewat jembatan Kartini, melalui jalan Unta Raya dan jalan Medoho Raya tembus ke jalan Gajah Raya (<https://majt.or.id/profil-bahasa-indonesia/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

8. Fasilitas Masjid Agung Jawa Tengah

Fungsi utama dari Masjid sendiri adalah sebagai tempat ibadah namun fungsi dari bidang usaha adalah mengoptimalkan potensi-potensi yang ada yang dimiliki oleh masjid untuk dapat menghasilkan pemasukan dan membantu meningkatkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berikut ini adalah potensi-potensi yang dimiliki oleh Masjid Agung Jawa Tengah:

a) Plasa

Pada plasa ini terdapat Banner yang dinamakan *Gerbang Al-Qanathir* yang artinya “Megah dan Bernilai”. Tiang pada *Gerbang Al-Qanathir* ini berjumlah 25 buah merupakan simbolisasi dari jumlah 25 Rasul Allah sebagai pembimbing umat. Pada *banner* gerbang ini bertuliskan kaligrafi kalimat Syahadat Tauhid “*Asyhadu Alla Illa Ha Illallah*” dan Syahadat Rasul “*Asyhadu Anna Muhammadar Rosulullah*”. Sedang pada bidang datar tertulis huruf pegon berbunyi “*Sucining Guna Gapuraning Gusti*”. Plasa Masjid seluas 7500 meter persegi ini merupakan perluasan yang dapat menampung kurang lebih 10.000 jama’ah. Dilengkapi dengan enam payung raksasa yang bisa membuka dan menutup secara otomatis seperti yang ada di Masjid

Nabawi di Madinah. Tinggi payung elektrik masjid masing-masing 20 meter sedangkan bentangan masing-masing 14 meter.

b) Bedug Ijo

Di dalam Masjid bagian timur Utara juga terdapat Bedug Raksasa Karya KH. Ahmad Shobri, Tinggarjaya, Jatilawang, Purwokerto Banyumas. Bedug bernama Bedug Ijo Mangun Sari dibuat pada 20 Sya'ban 1424 H. Panjangnya 310 cm. Garis Tengah Depan/Belakang 588 cm. Keliling Tengah 683 cm. Jumlah Paku 156 buah. Yang istimewa, kata Kiai Shobri, Dukuh tempat dibuatnya bedug namanya Mangunsari dari Bahasa Arab "*Ma'un Syaar*" artinya pertolongan dari kejelekan. Terbuat dari Kayu Waru pilihan dan kata orang pohon yang angker. Pembuatannya harus selalu dalam keadaan wudlu dan puasa. Kiai Shobri juga membuat Kentongan Ijo yang diletakkan bersebelahan dengan Bedug Ijo (Dokumentasi Masjid Agung Jawa Tengah).

c) Menara *Al-Husna*

Tinggi menara *Al-Husna* ini 99 meter *ittibak* pada angka *Al-Asmaul Husna*. Bagian Dasar Menara terdapat Studio Radio DAIS (Dakwah Islam). Lantai 2 dan 3 untuk museum kebudayaan Islam. Di lantai 19 untuk menara pandang. Dilengkapi dengan 5 teropong yang bisa melihat pemandangan kota Semarang. Pada awal Ramadhan 1427 H, untuk kali pertama dipakai *Rukyatul Hilal* dari tim Rukyah Jawa Tengah menggunakan teropong canggih dari *BOSCA*.

d) Ruang Perkantoran

Total luas ruang 2100m², jumlah perkantoran 19 unit, luas Hall 200 m² dilengkapi dengan fasilitas lain berupa AC, Telepon, Telkom, dan listrik dari *PLN/Genset*.

e) Ruang Perpustakaan

Luas Ruang Perpustakaan 1650m² dilengkapi *Counter desk* 1 buah, 2 Toilet 1 di lantai 1 dan yang 1 lagi di lantai 2 dan difasilitasi 2 buah AC.

f) Ruang Parkir

Untuk dapat menampung kendaraan yang dibawa oleh pengunjung maka Masjid Agung Jawa Tengah menyediakan Ruang Parkir yang cukup luas dengan dapat menampung 30 buah Bus, 680 buah mobil dan 670 Sepeda Motor ((<https://majt.or.id/> diakses tanggal 21 Agustus 2023).

C. Paparan Data

Penelitian ini mempunyai tujuan yang terdapat pada BAB 1 yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh antara kualitas pelayanan takmir terhadap kepuasan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah. Subjek Penelitian pada Masjid Agung Jawa Tengah dilakukan pada 27 Juli – 15 Agustus 2023.

Dari data yang diperoleh selanjutnya dianalisis untuk menguji hipotesis yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, pada bab ini nantinya akan dipaparkan mengenai: A) Paparan Data, yang meliputi: 1) deskriptif data, 2) Uji Validitas dan Reliabilitas, 3) Uji Asumsi Klasik, 4) Uji Hipotesis, 5) Analisis regresi linier sederhana, dan B) Pembahasan dari hasil penelitian.

1. Deskriptif Data

Analisis deskriptif yang ada pada penelitian ini berupa hasil dari deskriptif data yang jumlah keseluruhan responden dan analisis deskriptif variabel, meliputi:

a) Deskriptif Jenis Kelamin

Dari hasil data yang diperoleh dari pengisian kuesioner keseluruhan responden maka didapatkan hasil yaitu:

Tabel 4.3
Deskriptif Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	45,0	45,0	45,0
	Perempuan	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

(Sumber: SPSS versi 26)

Berdasarkan hasil data jenis kelamin diatas dapat dianalisis bahwa responden lebih banyak yaitu yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 atau 55%, lalu untuk laki-laki yaitu dengan jumlah 45 atau 45% responden.

b) Deskriptif Usia

Dari hasil data yang sudah disebarakan, diperoleh banyaknya responden sebagai berikut:

Tabel 4.4
Deskriptif Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	11	11,0	11,0	11,0
	21-30	75	75,0	75,0	86,0
	31-40	7	7,0	7,0	93,0
	41-50	4	4,0	4,0	97,0
	>51	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

(Sumber: SPSS Versi 26)

Berdasarkan data hasil yang didapatkan maka usia responden mayoritas adalah berusia 21-30 tahun dengan jumlah 75 atau 75%, lalu responden dengan usia <20 tahun berjumlah 11 atau 11%, di lanjut dengan responden berusia 31-40 tahun yaitu 7 atau 7%, dan selanjutnya usia 41-50 yang berjumlah 4 atau 4%, dan yang terakhir adalah usia >51 tahun dengan jumlah 3 atau 3%, maka dapat disimpulkan usia yang mendominan adalah rentang usia antara 21- 30 tahun.

c) Deskriptif Pekerjaan

Hasil penyebaran kuesioner yang didapatkan dari data pekerjaan adalah, sebagai berikut:

Tabel 4.5
Deskriptif Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Swasta	11	11,0	11,0	11,0
	PNS	8	8,0	8,0	19,0
	Pelajar/Mahasiswa	57	57,0	57,0	76,0
	Petani	2	2,0	2,0	78,0
	Pedagang	5	5,0	5,0	83,0
	Lainnya	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

(Sumber: SPSS versi 26)

Berdasarkan data hasil yang diperoleh jika di analisis maka hasilnya mayoritas adalah seorang Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 57 atau 57%, lalu urutan kedua terdapat lainnya yang memiliki jumlah 17 atau 17%, dan diurutan ketiga yaitu Swasta dengan jumlah 11 atau 11%, dan urutan keempat PNS dengan jumlah 8 atau 8%, dan urutan kelima ada Pedagang dengan jumlah 5 atau 5%, dan yang terakhir adalah Petani dengan sebanyak 2 atau 2%.

d) Deskriptif Shalat Fardhu berjama'ah di Masjid Agung Jawa Tengah

Dengan keseluruhan hasil data yang sudah didapatkan dari pengisian kuesioner oleh responden maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6
Deskriptif Shalat Fardhu Berjama'ah

Shalat Fardhu Di MAJT					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pernah	89	89,0	89,0	89,0
	Tidak Pernah	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

(Sumber: SPSS Versi 26)

Berdasarkan hasil data yang didapatkan diatas bisa dilihat bahwa Frekuensi yang pernah shalat fardhu berjama'ah di Masjid Agung Jawa Tengah terdapat 89 responden atau 89%, sedangkan yang tidak pernah ada 11 atau 11%. Dengan demikian dapat dijadikan kesimpulan bahwa lebih banyak yang melaksanakan shalat Fardhu berjama'ah di Masjid Agung Jawa Tengah.

2. Uji Instrumen

Uji instrument pada penelitian ini diperoleh dari olah data melalui SPSS 26 untuk mengetahui apakah instrument pada penelitian ini valid dan reliabel.

a) Uji Validitas

Pada penelitian ini peneliti menguji validitas dengan menggunakan cara membandingkan nilai r tabel dengan r hitung, yang mana apabila instrumen dapat dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Dapat dilihat dengan tabel dari distribusi r tabel dengan signifikansi 5% dan N total nya adalah 100 maka dapat diperoleh r tabel sebesar 0,1966. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pelayanan Takmir (X)	Item 1	0,694	0,1966	Valid
	Item 2	0,564	0,1966	Valid
	Item 3	0,621	0,1966	Valid
	Item 4	0,533	0,1966	Valid
	Item 5	0,745	0,1966	Valid
	Item 6	0,796	0,1966	Valid
	Item 7	0,733	0,1966	Valid
	Item 8	0,748	0,1966	Valid
	Item 9	0,604	0,1966	Valid
	Item 10	0,676	0,1966	Valid

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
	Item 11	0,767	0,1966	Valid
	Item 12	0,746	0,1966	Valid
	Item 13	0,728	0,1966	Valid
	Item 14	0,710	0,1966	Valid
	Item 15	0,855	0,1966	Valid
	Item 16	0,753	0,1966	Valid
	Item 17	0,725	0,1966	Valid
	Item 18	0,659	0,1966	Valid
	Item 19	0,744	0,1966	Valid
	Item 20	0,747	0,1966	Valid
Kepuasan Jama'ah (Y)	Item 1	0,811	0,1966	Valid
	Item 2	0,821	0,1966	Valid
	Item 3	0,826	0,1966	Valid
	Item 4	0,812	0,1966	Valid
	Item 5	0,759	0,1966	Valid
	Item 6	0,533	0,1966	Valid

(Sumber: data primer yang diolah, 2023)

b) Uji Reliabilitas

Pada pengujian reliabilitas menunjukkan seberapa besar instrument dapat dipercaya serta digunakan sebagai alat pengumpul data. Penelitian ini acuan yang dipakai adalah *Cronbach alpha*, yang mana instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai $alpha > 0,6$, dari hasil pengolahan data yang didapatkan maka berikut ini adalah hasilnya:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Takmir (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,948	20

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2023)

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Jama'ah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,856	6

(Sumber: data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan tabel 4.8, dan 4.9 dapat diketahui bahwa variabel pelayanan takmir memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,948 dan variabel kepuasan jama'ah memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,856 maka dengan ini berarti bahwa nilai-nilai tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga bisa dikatakan bahwa instrumen pada variabel pelayanan takmir dan kepuasan jama'ah reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk mengetahui deskripsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jama'ah di Masjid Agung Jawa Tengah, dapat diperoleh dari hasil angket atau kuesioner yang disebarakan kepada jama'ah yang shalat Fardhu di Masjid Agung Jawa Tengah sebagai responden sebanyak 100 jama'ah. Dalam penelitian ini angket berjumlah 26 butir pertanyaan, yang terdiri dari pertanyaan kualitas pelayanan berjumlah 20 item, dan pertanyaan tingkat kepuasan jama'ah berjumlah 6 item, dengan disertai 4 alternatif jawaban: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan skor 4, 3, 2, 1. jika tidak memilih

salah satu jawaban berarti nilai 0. Untuk mengetahui lebih jelas data hasil penelitian dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut:

Tabel 4.10
Data Hasil Angket Kualitas Pelayanan (x) dan Kepuasan Jama'ah (y)

NO.	X	Y									
1	73	20	26	80	22	51	61	23	76	68	22
2	74	23	27	75	22	52	80	24	77	78	24
3	79	24	28	62	19	53	63	18	78	73	20
4	64	19	29	72	24	54	70	21	79	69	22
5	73	18	30	61	18	55	62	24	80	70	21
6	60	19	31	62	18	56	75	22	81	61	19
7	80	24	32	54	18	57	77	21	82	63	22
8	61	18	33	62	18	58	53	19	83	44	13
9	66	21	34	76	23	59	61	18	84	56	15
10	70	17	35	64	21	60	60	18	85	50	18
11	60	18	36	56	17	61	62	18	86	70	21
12	60	18	37	51	18	62	59	19	87	61	18
13	71	23	38	64	20	63	74	23	88	69	21
14	76	24	39	80	24	64	61	18	89	46	18
15	69	24	40	61	19	65	61	18	90	65	11
16	75	23	41	59	17	66	65	19	91	80	24
17	55	17	42	61	19	67	69	22	92	64	18
18	60	18	43	22	23	68	60	20	93	73	20
19	77	24	44	59	14	69	54	16	94	57	16
20	63	22	45	66	24	70	75	24	95	65	22
21	80	24	46	80	24	71	66	18	96	66	21

NO.	X	Y									
22	69	20	47	72	22	72	58	16	97	72	17
23	68	22	48	72	23	73	80	23	98	74	24
24	62	19	49	64	19	74	61	18	99	69	18
25	71	24	50	68	22	75	80	24	100	70	21

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

a) Kualitas pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 4.11, nilai rata-rata (*Mean*) dari skor tentang kualitas pelayanan adalah

Tabel 4.11
Deskripsi Kualitas Pelayanan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	100	22	80	65,99	9,309
Valid N (listwise)	100				

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

untuk memberikan penafsiran terhadap nilai rata-rata (*Mean*) variabel X yaitu kualitas pelayanan, maka digunakan pedoman kategori skor sebagai berikut:

Tabel 4.12
Kategori Skor Kualitas Pelayanan

Skor	Kategori
61-80	Amat Baik
41-60	Baik
21-40	Cukup
0-20	Kurang

Berdasarkan hasil perhitungan *Mean* tersebut, diketahui bahwa *Mean* dari variabel X (kualitas pelayanan) adalah 65,99. Hal ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori amat baik, yaitu pada interval 61-80.

b) Tingkat kepuasan jama'ah masjid Agung Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 4.13, nilai rata-rata (*Mean*) dari skor tentang tingkat kepuasan adalah:

Tabel 4.13
Deskripsi Tingkat Kepuasan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan_Jamaah	100	11	24	20,21	2,858
Valid N (listwise)	100				

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Untuk memberikan penafsiran terhadap nilai rata-rata (*Mean*) variabel Y yaitu tingkat kepuasan jama'ah, maka digunakan pedoman kategori skor sebagai berikut:

Tabel 4.14
Kategori Skor Tingkat Kepuasan Jama'ah

Skor	Kategori
19-24	Amat Baik
13-18	Baik
7-12	Cukup
0-6	Kurang

Berdasarkan hasil perhitungan *Mean* tersebut, diketahui bahwa Mean dari variabel Y (tingkat kepuasan jama'ah) adalah 20,21. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jama'ah termasuk dalam kategori amat baik, yaitu pada interval 19-24.

4. Uji Prasyarat Analisis Data

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya dilakukan pengujian prasyarat analisis data terlebih dahulu sebelum melakukan pengujian regresi. Adapun uji prasyarat analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat bahwa nilai residual dari variabel berdistribusi itu normal atau tidak. Pada penelitian ini analisis uji normalitasnya menggunakan satatistik *One-sample Kolmogrov-Smirnov Test* dengan menggunakan SPSS dengan kriteria yang dipakai adalah melalui pendekatan atau nilai *Exact Sig. (2-tailed)*. Penggunaan metode *exact* disini di karenakan *asymptotic* memberikan hasil yang gagal apabila data kecil, sedangkan *exact* bisa mendapatkan nilai akurat untuk data yang memiliki ukuran kecil. Apabila data berdistribusi normal menggunakan ($Sig > \alpha$), pada penelitian ini menggunakan nilai *alpha* (α) 0,05, berikut merupakan uji normalitasnya:

Tabel 4.15
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,77886814
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,063
Test Statistic		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan hasil dari data diatas maka bisa dilihat nilai signifikansi pada data tersebut ialah sebesar 0,200. Data dari responden ini dinyatakan normal karena nilai signifikansi dengan menggunakan nilai *alpha* yaitu

$Sig > a$ yang mana Sig nya sendiri adalah 0,200 sedangkan a nya yaitu 0,05. Ini berarti nilai Sig lebih besar dari a , jadi dengan demikian dinyatakan berdistribusi normal.

b) Uji Linearitas

Data yang diperoleh dari setiap variabel penelitian dilakukan pengujian linearitas menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic 26*. Pengujian linearitas tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dengan variabel terikat memiliki hubungan yang bersifat linear. Hubungan antara dua variabel dinyatakan bersifat linear jika nilai *sig. deviation from linearity* $> 0,05$. Namun jika nilai *sig. deviation from linearity* $< 0,05$ maka hubungan antara dua variabel dinyatakan bersifat tidak linear. Berikut adalah hasil dari uji linearitas:

Tabel 4.16
Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	477,368	29	16,461	5,266	,000
		Linearity	382,917	1	382,917	122,493	,000
		Deviation from Linearity	94,451	28	3,373	1,079	,387
	Within Groups		218,822	70	3,126		
	Total		696,190	99			

(Sumber: data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan dari hasil uji linearitas data di atas diketahui bahwa nilai *sig. deviation from linearity* sebesar $0,387 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat pada penelitian ini bersifat linear.

5. Uji Hipotesis

Pada tahap selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis penelitian yaitu untuk menguji secara empiris pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah (X) terhadap kepuasan jama'ah (Y) pada mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Adapun hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada pengaruh antara pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah

H_a : Ada pengaruh antara pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Setelah mendapatkan hasil dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji linearitas dengan hasil valid, reliable, normal dan linear, selanjutnya data yang diperoleh dilakukan pengujian analisis regresi linear sederhana. Pengujian analisis regresi linear sederhana tersebut bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai sig.<0,05 maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Namun jika nilai sig.>0,05 maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Berikut adalah uji analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4.17
Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,147	1,660		4,907	,000
	Pelayanan	,183	,025	,595	7,337	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Tabel 4.18

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286,663	1	286,663	53,826	,000 ^b
	Residual	521,927	98	5,326		
	Total	808,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

(Sumber: Data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi linear sederhana data di atas diketahui bahwa f hitung = 53,826 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah.

b) Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase penyebab perubahan variabel terikat yang variabel bebas. Adapun koefisien determinasi dengan memperhatikan angka pada tabel R sebagai berikut:

Tabel 4.19
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,595 ^a	,355	,348	2,30777
a. Predictors: (Constant), Pelayanan				

(Sumber: data primer yang diolah, 2023)

Berdasarkan hasil dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,595 yang artinya bahwa kuat antara variabel X dan Y sebesar 0,595 dalam pengertian pengaruh hubungan yang kuat. Dengan keterangan R bahwa (Wahid, 2004:12):

- 0,71 – 1,0: Tingkat Pengaruh Sangat Kuat
- 0,41 – 0,7: Tingkat Pengaruh Kuat
- 0,21 – 0,4: Tingkat Pengaruh Rendah
- 0,0 -0,2: Tingkat Pengaruh Sangat Rendah

Sedangkan untuk nilai R Square sebesar 0,355 ini berarti menunjukkan variasi nilai yang dapat dipaparkan oleh variabel pelayanan takmir adalah sebesar 35,5% sedangkan untuk sisanya 64,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah sebagai cara untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan takmir terhadap kepuasan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah. Sebelum akhirnya pemilihan sampel dilakukan dengan cara sampel random atau dipilih secara acak dari populasinya yang dianggap telah mencapai kesesuaian dengan kriteria-kriteria sampel yang telah ditentukan untuk menjawab setiap instrumen yang sudah disiapkan yaitu jama'ah tetap atau jama'ah berkunjung yang pernah melaksanakan shalat Fardhu di Masjid Agung Jawa Tengah.

Pelaksanaan penelitian ini membuahkan hasil yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan takmir dan variabel kepuasan jama'ah telah dianggap memenuhi uji validitas dengan nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,1966. Sementara itu untuk uji realibilitas bisa diketahui bahwa setiap variabel mempunyai nilai *cronbach alpha* $>$ 0,6 dengan nilai *Cronbach alpha* kuesioner pelayanan takmir dengan jumlah 0,948. Sedangkan nilai *Cronbach alpha* kuesioner kepuasan jama'ah dengan jumlah 0,856. Maka, dari keterangan yang ada bisa diambil kesimpulan bahwa dinyatakan sebagai valid dan reliabel terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data statistik yang telah dilakukan, dapat dilihat pada persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.18 berdasarkan uji analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pelayanan takmir (variabel x) terhadap kepuasan jama'ah (variabel y) yang ada di Masjid Agung Jawa Tengah. Nilai sig pada hasil *output* $0,000 < 0,05$ maka hal ini berarti ada pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Analisis akhir ini juga membahas nilai koefisiensi determinasi R^2 pada tabel 4.19 yang digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Analisis ini berdasarkan hasil uji R yang bernilai signifikan yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel pelayanan takmir memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan jama'ah. Jika pelayanan diberikan dengan maksimal maka akan meningkatkan kepuasan

jama'ah. Berdasarkan hasil *output* model *summary*, besarnya angka R² adalah 0,355 sama dengan 35,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa pelayanan takmir memiliki pengaruh terhadap kepuasan jama'ah sebesar 35,5%. Sedangkan sisanya (100% - 35,5% = 64,5%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini. Dengan demikian, hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil dari penelitian yang telah dilakukan yaitu H1 diterima dan H0 ditolak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah memberikan pengaruh terhadap kepuasan jama'ah. Hal ini berarti, bahwa kepuasan jama'ah ditentukan oleh baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Akan tetapi ada juga faktor lain yang mempengaruhi kepuasan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Shobikhul Qisom dan Andik Khiruk Iman yaitu Faktor Kepuasan Jama'ah Shalat Jum'at Masjid Babussalam Probolinggo, yang mana pada penelitian ini menunjukkan adanya faktor kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jama'ah shalat Jum'at Masjid Babussalam Probolinggo (Iman dan Qisom, 2021:45-46).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan seperti yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besar dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistic 26 yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 sedangkan nilai α adalah 0,05, sehingga nilai $\text{sig} < \alpha$. Menurut ketentuan uji regresi linear sederhana jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka hasilnya ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Sehingga penelitian ini dinyatakan adanya pengaruh pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah terhadap kepuasan jama'ah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah Hal ini berarti, bahwa kepuasan jama'ah Masjid Agung Jawa Tengah ditentukan oleh baik atau tidaknya kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Adapun implikasi dari penelitian yang dilakukan dalam bentuk saran-saran yang diberikan melalui hasil penelitian ini supaya dapat menghasilkan yang lebih baik, berikut ini beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti:

1. Bagi takmir Masjid Agung Jawa Tengah, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan sudah amat baik. Atas dasar itu hendaknya pihak-pihak yang terlibat dalam meningkatkan kualitas pelayanan takmir Masjid Agung Jawa Tengah mampu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi, seperti memberikan pelayanan sesuai dengan harapan jama'ah. Serta pihak yang terlibat harus tetap meningkatkan faktor-faktor lain seperti meningkatkan kualitas pelayanan, emosional, dan layanan fasilitas agar jama'ah merasa puas dalam melaksanakan ibadah di Masjid Agung Jawa Tengah.

2. Dilihat dari tingkat kepuasan jama'ah yang amat baik, maka pihak terkait harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan kinerja yang optimal dan profesional agar jama'ah tidak kecewa dan mampu memberikan kepuasan bagi jama'ah yang melaksanakan ibadah di Masjid Agung Jawa Tengah.
3. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat dilanjutkan penelitian ini dengan objek dan sudut pandang berbeda sehingga penelitian ini dapat berkembang dan menambah wawasan yang lebih luas serta memperkaya kajian ilmu manajemen dakwah pada masjid-masjid maupun lembaga dakwah lainnya dalam peningkatan kepuasan jama'ah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ayyub, Moh. E. 1996. *Manajemen Masjid: Petunjuk Praktis Bagi Para Pengurus/Penulis*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Choliq, Abdul. 2014. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji Terhadap Pelayanan Di Asrama Embarkasi Haji 2012*. Semarang: IAIN Walisongo.
- Firdaus, Muhammad, Sri Kadarsih, Moh. Taufiq, Suprapno, dkk. 2022. *Pendidikan Agama Islam Untuk Perguruan Tinggi*. Aceh: Muhammad Zaini.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Idrus, Salim Al. 2019: *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative
- Kasmir. 2011. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kesumawati, Nila dkk. 2017. *Pengantar Statistika Penelitian*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasikun, 2009. *Sistem Sosial Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nursanty, Eko dan Wulandari Astari. 2021. *Place Attachment Research Dedicated To Defining What Makes a Place "Meaningful" Enough For Place Attachment*. Semarang: Butterfly Mamoli Press.
- Philip, Khotler. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Purwanto, Agus dan Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Raharjo, Muhamad M. dan Icuk. 2022. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.
- Ridlwan, Mujib, Ashabul Yamin, Muhammad Aziz, moh Adib Amrullah, Dkk. 2023. *Respons Islam atas Moderasi Beragama dan Multikulturalisme*. Lamongan: Academia Publication.
- Ridwan, M. 2021: *Wawasan Keislaman Penguatan Diskursus Keislaman Kontemporer Untuk Mahasiswa Perguruan Tinggi Umum*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Setiawan, K. 2011. *Masjid-Masjid Bersejarah di Jakarta*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Siswanto, 2005. *Panduan Praktis Organisasi Remaja Masjid*. Jakarta Timur: Pustaka Al-Kautsar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS contoh kasus dan pemecahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Stang. 2018. *Cara Praktis Penentuan Uji Statistik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Skripsi

- Nasution, Dolil. 2020. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Jama'ah Masjid Agung Ar-Rahman Kota Pekanbaru*. Pekanbaru: UIR Pekanbaru.
- Ubaidillah, Ahmad H.. 2021. *Manajemen Pelayanan Dan Kepuasan Jama'ah (Studi Pada Takmir Masjid Ad-Du'a Way Halim Kota Bandar Lampung*. Lampung: UIN Raden Intan.
- Ma'arif, Syamsul. 2021. *Peran Takmir Dalam Meningkatkan Kegiatan Keagamaan Di Masjid Baitul Muslimin Banjarnegara Semarang*. Semarang: UIN Walisongo

Jurnal

- Dalmeri. 2014. "Revitalisasi Fungsi Masjid Sebagai Pusat Ekonomi dan Dakwah Multikultural". *Jurnal Walisongo*, 22 (2), 321.
- Fikri, Ibnu. 2011. "Implementasi Teori Komunikasi Dalam Dakwah". *Jurnal At-Taqaddum*, 3 (1), 80-81.
- Librianty, Nany. 2018. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016". *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29, (1), 115.
- Panjaitan, Januar E. dan Ai lili Yuliati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen*, 11 (2), 266.
- Pimay, Awaludin dan Fania Mutiara Savitri. 2015. "Dinamika Dakwah Islam Di Era Modern". *Jurnal Ilmu Dakwah*, 4 (1), 45.
- Qisom, Shobikhul dan Andik Khoiruk Iman. 2021. "Faktor Kepuasan Jama'ah Shalat Jum'at Masjid Babussalam Probolinggo". *Jurnal ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, 4 (2), 45-46.
- Rahman, A. 2019. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta". *Jurnal ilmu pengetahuan dan teknologi komputer*, 3 (2), 258
- Saerozi, 2011. "Wilayah Studi dan Kajian Keislaman". *Jurnal studi dan penelitian tentang Islam*, 3 (1), 125.
- Silvia, Ela F. dan Ika Nur. 2021. "Analisis Kompetensi Pedagogik Guru Pendidikan Anak Usia Dini Tersertifikasi Terhadap Minat Belajar Anak Selama Pandemi". *Jurnal Pesona Paud*, 8 (1), 63.
- Suryorini, Ariana. 2019. "Pemberdayaan Masjid Sebagai Fungsi Sosial dan Ekonomi Bagi Jamaah Pemegang Saham Unit Usaha Bersama". *Jurnal Dimas*, 19 (2), 166.
- Susanto, Dedy. 2015. "Penguatan Manajemen Masjid Darussalam di Wilayah RW IV Kelurahan Banjardowo Kecamatan Genuk Kota Semarang". *Jurnal Dimas*, 15 (1), 188.

- Taufik, Muhammad Syamsul. 2019. "Hubungan Tingkat Konsentrasi dengan Keterampilan Bermain Futsal Kegiatan Mahasiswa Futsal Universitas Suryakencana". *Jurnal Ilmu Keolahragaan*, 10 (2), 75.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. 2007. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar", 12(1), 9-28.
- Zulkurnaini, Ika, Riana Qurniati, Muchamad Ibnu Latief, Muzayin Nazarudin. 2019. "Ambiguitas Wisata Religi, Beribadah atau Berwisata: Masjid Agung Kotagede dan Jawa Tengah". *Jurnal Mahasiswa* 11 (1), 2.

Internet

- Pemerintah Kota Pontianak. 2022. "Edi Sebut Butuh Kreativitas Dalam Manajemen Masjid" dalam <https://pontianak.go.id/>. Diakses pada 31 Maret 2023.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 2020. "Jumlah Masjid Kota di Semarang" dalam <https://semarangkota.bps.go.id/>. Diakses 1 April 2023.
- Suaramerdeka.com. 2022. "Studi Banding Masjid Hasyim Asy-ari ke Masjid Agung Jawa Tengah" dalam <https://suaramerdeka.com/>. Diakses 5 April 2023
- Majt.or.id. 2020. "Masjid Agung Jawa Tengah" dalam <https://majt.or.id/>. Diakses 21 Agustus 2023

Wawancara

- Wawancara dengan Ibu Retna selaku karyawan di Masjid Agung Jawa Tengah (MAJT)*
- Wawancara dengan Bapak Benny selaku Humas di Masjid Agung Jawa Tengah (MAJT)*

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 1167/Un.10.4/K/KM.05.01/08/2023

Semarang, 15/08/2023

Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Kepada Yth.
Ketua Pelaksana Pengelola Masjid Agung Jawa Tengah
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

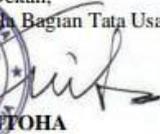
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Muhammad Aji Santoso
NIM : 1901036117
Jurusan : Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian : Masjid Agung Jawa Tengah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Takmir Masjid Agung Jawa Tengah

Bermaksud melakukan Riset penggalian data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ay. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha

MUNTOHA

Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Lampiran 2. Kuesioner

Yth. Saudara/Saudari

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, saya Muhammad Aji Santoso mahasiswa UIN Walisongo Semarang, jurusan Manajemen Dakwah, sedang melakukan penelitian untuk skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Takmir Masjid Agung Jawa Tengah Terhadap Kepuasan Jama'ah”.

Supaya penelitian ini dapat terlaksana, saya mohon kesediaan Saudara/i untuk bisa meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan bersamaan dengan surat ini. Informasi yang saudara/i berikan merupakan bantuan yang bernilai untuk penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 di UIN Walisongo Semarang dan segala informasi yang Saudara/i berikan hanya untuk kepentingan penelitian semata dan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian serta partisipasi Saudar/i dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

A. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. <20
 - b. 21-30
 - c. 31-40
 - d. 41-50
 - e. >51

4. Pekerjaan :
- Swasta
 - PNS
 - Pelajar/mahasiswa
 - Petani
 - Pedagang
 - Lain-lain
5. Apakah anda pernah shalat fardhu *berjama'ah* di Masjid Agung Jawa Tengah :
- Pernah
 - Tidak pernah

A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (\checkmark) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat serta keadaan Saudara/i, pada setiap soal terdiri dari 4 pilihan jawaban yaitu:

- SS : SANGAT SETUJU (4)
 S : SETUJU (3)
 TS : TIDAK SETUJU (2)
 STS : SANGAT TIDAK SETUJU (1)

Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Peralatan yang ada di MAJT tidak sering mengalami kerusakan				
2.	Fasilitas yang disediakan Takmir MAJT seperti sarung, mukena, tempat wudhu dan toilet sudah memadai				
3.	MAJT mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau				
4.	MAJT mempunyai tempat yang luas, bersih dan nyaman untuk melaksanakan ibadah				
5.	Perlengkapan administrasi MAJT seperti komputer, telepon dan ruang tunggu sangat memadai				

Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
6.	Takmir MAJT selalu melayani Jama'ah dengan sopan				
7.	Takmir MAJT selalu menyelesaikan masalah yang ada dengan tepat waktu				
8.	Takmir MAJT selalu teliti dalam mencatat administrasi				
9.	Penampilan Takmir MAJT sopan dan rapi				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
10.	Takmir MAJT selalu melayani jama'ah dalam mempersiapkan shalat Fardhu dengan cepat				
11.	Takmir MAJT mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh jama'ah				
12.	Takmir MAJT selalu mendengarkan keluhan jama'ah				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
13.	Takmir MAJT mampu menjelaskan informasi kepada jama'ah dengan detail dan jelas				
14.	Fasilitas yang diberikan Takmir MAJT memiliki kualitas yang baik				
15.	Takmir MAJT selalu bersedia memberikan informasi terbaru kepada jama'ah				
16.	MAJT memiliki takmir yang cukup dan profesional, sehingga selalu ada yang berada di MAJT				
Perhatian (<i>Emphaty</i>)					
17.	Takmir MAJT memberikan perhatian penuh kepada jama'ah				
18.	Takmir MAJT tidak membeda-bedakan antara jama'ah				
19.	Komunikasi yang dilakukan takmir MAJT kepada jama'ah selalu memberikan rasa nyaman				
20.	Takmir MAJT selalu ramah senyum ketika memberikan perhatian kepada jama'ah				

Kepuasan Jama'ah (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya sangat senang dengan pelayanan Takmir MAJT yang sesuai dengan harapan				
2.	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki Takmir MAJT dalam melakukan pelayanan				
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Takmir MAJT dibandingkan dengan pelayanan takmir masjid yang lainnya				
4.	Saya sangat puas dengan fasilitas yang diberikan dan disediakan oleh Takmir MAJT				
5.	Tidak ada komplain yang saya ajukan kepada Takmir MAJT terkait pelayanan yang diberikan				
6.	Saya akan mengajak teman atau saudara untuk shalat <i>berjama'ah</i> di MAJT				

Lampiran 3. Dokumentasi



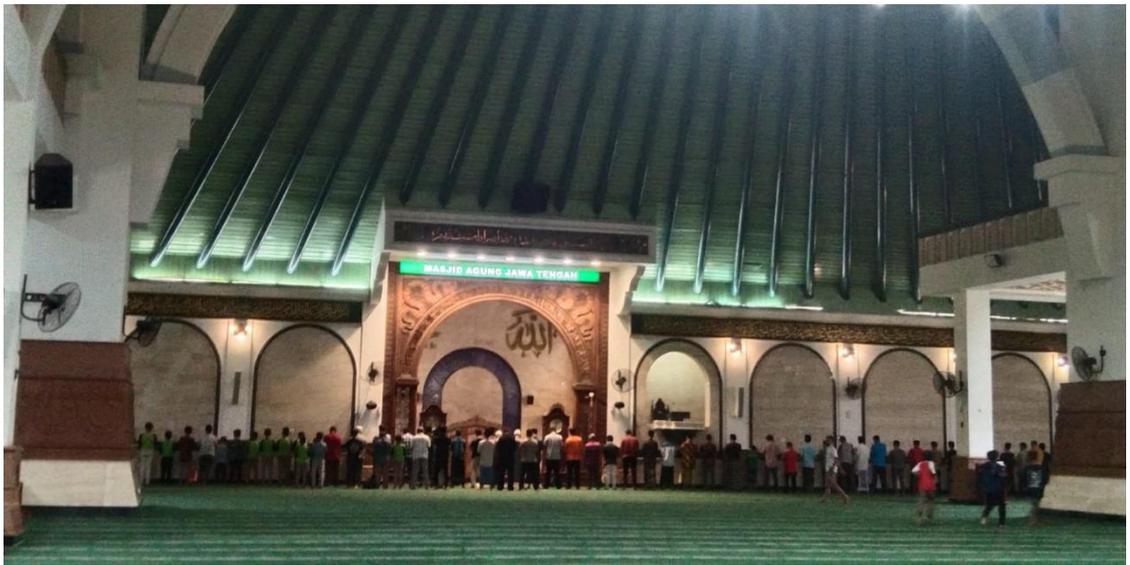
Penyebaran angket bersama Humas MAJT



Foto bersama Takmir MAJT



Wawancara bersama Bapak Benny



Jama'ah laki-laki shalat Fardhu di MAJT



Jama'ah Perempuan Shalat Fardhu di MAJT

Lampiran 4. Hasil Data Kuesioner Variabel X (Pelayanan Takmir)

Respon den	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	TOTAL
R1.	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	73
R2.	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	74
R3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79
R4.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64
R5.	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	73
R6.	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	60
R7.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R8.	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
R9.	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
R10.	4	2	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	70
R11.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R12.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R13.	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	71
R14.	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	76
R15.	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	69
R16.	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
R17.	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	55
R18.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R19.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	77
R20.	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	63
R21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R22.	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	69
R23.	4	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	68
R24.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62
R25.	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	71

Res pon den	X1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 1 0	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 1 6	X 1 7	X 1 8	X 1 9	X 2 0	TOT AL
R52.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R53.	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
R54.	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	70
R55.	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
R56.	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	75
R57.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	77
R58.	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	53
R59.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
R60.	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R61.	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
R62.	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	59
R63.	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	74
R64.	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61
R65.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
R66.	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	65
R67.	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	69
R68.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R69.	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	54
R70.	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
R71.	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	66
R72.	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
R73.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R74.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
R75.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
R76.	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	68
R77.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78

Lampiran 5 Hasil Data Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Jama'ah)

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
R1.	4	3	3	3	4	3	20
R2.	3	4	4	4	4	4	23
R3.	4	4	4	4	4	4	24
R4.	3	3	3	3	3	4	19
R5.	3	3	3	3	3	3	18
R6.	3	4	3	3	2	4	19
R7.	4	4	4	4	4	4	24
R8.	3	3	3	3	3	3	18
R9.	4	3	3	4	4	3	21
R10.	2	3	4	2	2	4	17
R11.	3	3	3	3	3	3	18
R12.	3	3	3	3	3	3	18
R13.	4	4	4	4	3	4	23
R14.	4	4	4	4	4	4	24
R15.	4	4	4	4	4	4	24
R16.	4	4	4	4	3	4	23
R17.	3	3	3	2	3	3	17
R18.	3	3	3	3	3	3	18
R19.	4	4	4	4	4	4	24

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
R20.	4	3	4	4	3	4	22
R21.	4	4	4	4	4	4	24
R22.	4	3	4	3	3	3	20
R23.	4	4	3	4	3	4	22
R24.	3	3	3	3	3	4	19
R25.	4	4	4	4	4	4	24
R26.	4	3	4	3	4	4	22
R27.	4	4	4	3	4	3	22
R28.	3	3	3	3	3	4	19
R29.	4	4	4	4	4	4	24
R30.	3	3	3	3	3	3	18
R31.	3	3	3	3	3	3	18
R32.	3	3	3	3	3	3	18
R33.	3	3	3	3	3	3	18
R34.	4	4	4	4	3	4	23
R35.	3	3	3	4	4	4	21
R36.	3	3	3	2	3	3	17
R37.	3	3	3	3	3	3	18
R38.	3	3	3	3	4	4	20
R39.	4	4	4	4	4	4	24
R40.	3	3	3	3	3	4	19
R41.	3	3	3	3	2	3	17
R42.	4	4	3	3	3	2	19
R43.	4	4	4	4	4	3	23
R44.	1	2	2	3	2	4	14
R45.	4	4	4	4	4	4	24

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
R46.	4	4	4	4	4	4	24
R47.	4	4	3	4	4	3	22
R48.	4	4	4	4	4	3	23
R49.	3	3	3	3	3	4	19
R50.	3	4	4	4	3	4	22
R51.	4	3	4	4	4	4	23
R52.	4	4	4	4	4	4	24
R53.	3	3	3	3	3	3	18
R54.	4	4	3	3	4	3	21
R55.	4	4	4	4	4	4	24
R56.	4	4	4	4	3	3	22
R57.	3	3	4	4	3	4	21
R58.	3	3	3	3	3	4	19
R59.	3	3	3	3	3	3	18
R60.	3	3	3	3	3	3	18
R61.	3	3	3	3	3	3	18
R62.	3	3	3	3	3	4	19
R63.	4	4	4	4	3	4	23
R64.	3	3	3	3	3	3	18
R65.	3	3	3	3	3	3	18
R66.	3	3	3	3	3	4	19
R67.	3	3	4	4	4	4	22
R68.	3	3	3	3	4	4	20
R69.	3	3	3	2	3	2	16
R70.	4	4	4	4	4	4	24
R71.	3	3	3	3	3	3	18

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
R72.	3	3	2	3	2	3	16
R73.	4	4	3	4	4	4	23
R74.	3	3	3	3	3	3	18
R75.	4	4	4	4	4	4	24
R76.	4	3	4	4	3	4	22
R77.	4	4	4	4	4	4	24
R78.	3	3	3	4	3	4	20
R79.	3	4	3	4	4	4	22
R80.	4	4	4	3	3	3	21
R81.	3	3	3	3	3	4	19
R82.	3	3	4	4	4	4	22
R83.	2	2	2	3	2	2	13
R84.	2	2	2	3	3	3	15
R85.	1	2	3	4	4	4	18
R86.	4	3	3	4	3	4	21
R87.	4	4	2	2	3	3	18
R88.	3	3	3	4	4	4	21
R89.	3	2	2	3	4	4	18
R90.	1	1	2	2	1	4	11
R91.	4	4	4	4	4	4	24
R92.	3	3	3	3	3	3	18
R93.	3	3	4	4	3	3	20
R94.	2	2	3	3	3	3	16
R95.	4	4	4	4	3	3	22
R96.	3	4	3	3	4	4	21
R97.	3	3	3	3	3	2	17

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
R98.	4	4	4	4	4	4	24
R99.	3	3	3	3	3	3	18
R100.	3	4	3	4	3	4	21

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,948	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	62,52	79,141	,657	,945
Item_2	62,46	80,615	,517	,947
Item_3	62,57	79,844	,578	,946
Item_4	62,27	81,169	,486	,948
Item_5	62,80	77,535	,709	,944
Item_6	62,69	77,974	,770	,943
Item_7	62,76	78,225	,698	,944
Item_8	62,75	77,987	,714	,944
Item_9	62,89	78,968	,550	,947
Item_10	62,71	78,370	,632	,946
Item_11	62,72	77,416	,734	,944
Item_12	62,92	77,428	,709	,944
Item_13	62,63	77,791	,690	,945
Item_14	62,63	78,195	,671	,945
Item_15	62,68	76,341	,833	,942
Item_16	62,70	78,091	,721	,944
Item_17	62,81	77,852	,687	,945

Item_18	62,73	79,694	,620	,946
Item_19	62,80	78,121	,710	,944
Item_20	62,77	77,714	,713	,944

Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,27417684
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positive	,096
	Negative	-,101
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,013 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 6. Hasil Uji Linearitas Data

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan * Pelayanan	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	477,368	29	16,461	5,266	,000
		Deviation from Linearity	382,917	1	382,917	122,493	,000
			94,451	28	3,373	1,079	,387
Within Groups			218,822	70	3,126		

Total	696,190	99			
-------	---------	----	--	--	--

Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,595 ^a	,355	,348	2,30777

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286,663	1	286,663	53,826	,000 ^b
	Residual	521,927	98	5,326		
	Total	808,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,147	1,660		4,907	,000
	Pelayanan	,183	,025	,595	7,337	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

BIODATA

Nama : Muhammad Aji Santoso
Tempat, Tanggal Lahir : Demak, 05 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Desa Waru RT 03 RW 08, Kec. Mranggen, Kab.
Demak, Jawa Tengah
No. Telp/Hp : 08997167049
Email : aji729511@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

2019 – Sekarang : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
2016 – 2019 : Madrasah Aliyah Miftahul Ulum
2013 – 2016 : MTs Ibrohimiyyah
2007 – 2013 : MI Miftahuth Tholibin

PENDIDIKAN NON FORMAL

2016 – 2019 : Pondok Pesantren Ibrohimiyyah