

Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kenyamanan Jamaah di Masjid Mu'awanatul Muttaqien

Juliana Sumarlan¹

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Julianasumarlan171@gmail.com

Nurseri Hasnah Nasution²

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
nurserihasnahnasution_uin@radenfatah.ac.id

Arif Rahman³

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
arif.rahman@uinsdg.ac.id

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of complaints from worshipers with inadequate facilities at the Muawanatul Muttaqien Mosque. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews and documentation as evidence of service management in increasing the comfort of the congregation at the Muawanatul Muttaqien Mosque. Based on the results of research conducted at the Muawanatul Muttaqien Mosque in the application of service management in increasing the comfort of the congregation, namely at the Mu'awanatul Muttaqien Mosque the service is orderly, smooth, on target, but has not satisfied the congregation. Lack of improvement of mosque facilities, namely rooms that are hot due to lack of fans/AC, lack of parking lots for cars and lack of cleanliness inside the mosque. Comfort is the most important factor to satisfy the customer. There are three types of comfort - thermal, audial and visual. Of the three types of comfort, only visual comfort meets the criteria at the Mu'awanatul Muttaqien Mosque.

Keywords: Service Management, Pilgrimage, Convenience

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan jamaah dengan fasilitas yang kurang memadai di Masjid Muawanatul Muttaqien. Metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai bukti adanya manajemen pelayanan dalam meningkatkan kenyamanan jamaah di Masjid Muawanatul Muttaqien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Masjid Muawanatul Muttaqien dalam penerapan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kenyamanan jamaah yakni di Masjid Mu'awanatul muttaqien pelayanannya sudah tertib, lancar, tepat sasaran, namun belum memuaskan jamaah. Kurangnya pembenahan fasilitas masjid yaitu ruangan yang panas akibat kurangnya kipas angin/AC, kurangnya lapangan parkir untuk mobil dan kurang terjaganya kebersihan didalam masjid. Kenyamanan merupakan faktor terpenting untuk memuaskan jamaah. Ada tiga jenis kenyamanan termal, audial, dan visual. Dari tiga jenis kenyamanan, hanya kenyamanan visual yang sudah memenuhi kriteia di Masjid Mu'awanatul Muttaqien.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Kenyamanan, Jamaah

PENDAHULUAN

Mempelajari masjid secara menyeluruh merupakan sama saja halnya dengan mempelajarinya sebagai alat interaksi sosial didalam masyarakat, yang selalu melekat dengan masyarakat muslim itu sendiri.¹ Masjid adalah fasilitas umum yang sengaja di sediakan agar dapat di gunakan oleh seluruh umat muslim untuk bisa berkomunikasi langsung dengan tuhan nya. Pada dasarnya fungsi utama masjid bukan hanya tempat beribadah saja, namun masjid juga harus bisa di manfaatkan dan di gunakan secara maksimal.

Masjid bisa di katakan makmur jika masjid tersebut berhasil berdiri menjadi sebuah masjid yang sentral dinamika umat. Sehingga, masjid dapat benar-benar berfungsi sebagai tempat ibadah dan pusat kebudayaan Islam dalam arti yang sangat luas.² Masjid yang dapat dikelola secara baik akan membuahkan hasil yang baik pula. Keadaan fisik sebuah masjid akan teurus dengan baik. Kegiatan-kegiatan di dalam masjid akan berjalan dengan baik. Para jamaah pun akan terbina dengan baik. Jamaah akan merasakan nyaman saat akan melaksanakan ibadah, yang berdampak Masjid juga akan menjadi makmur.³

Pengelolaan dalam sebuah masjid tidak akan pernah lepas dari kata manajemen. Dengan menerapkan sistem manajemen yang baik akan menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung kemajuan sebuah masjid.⁴ Manajemen dalam bahasa Inggris *to manage* yang artinya mengatur. Pertanyaan-pertanyaan yang muncul adalah hal apa yang diatur, mengapa hal itu harus diatur, siapa yang mengatur hal itu ,bagaimana cara mengaturnya, dan dimana hal itu harus diatur. Pertanyaan-pertanyaan tersebutlah yang akan menjelaskan tentang objek pengelolaan dalam manajemen.⁵

*The process of organizing, planning, implementing or directing, and controlling service activities*⁶ kepada jama'ah yang di lakukan oleh pengurus masjid di perlukannya sistem manajemen pelayanan, agar bisa mewujudkan pelayanan jama'ah yang prima dan dapat memuaskan para jama'ah. Makmur atau tidak makmurnya suatu masjid tergantung dengan aspek manajemen pelayanan dari takmir atau pengurus masjid tersebut.⁷ Semegah dan semewah apapun sebuah masjid kalau tidak memiliki manajemen yang baik, maka masjid tersebut akan jauh dari peran dan fungsi yang sesungguhnya. Dengan kata lain, Masjid tidak bisa membawa pengaruh baik apapun bagi pemecah problematika sosial. Syarat utama untuk memakmurkan masjid ialah dengan membuat suasana aman dan nyaman.

Kenyamanan menjadi faktor penting untuk dapat menciptakan kepuasan kepada para jamaah. Kenyamanan secara fisik bagi ruang lingkup aktifitas kehidupan manusia meliputi kenyamanan dalam penghawaan, pencahayaan dan bunyi (tidak terganggu Dengan kebisingan). Khusyuk beribadah dengan kenyamanan didalam ruangan masjid mempunyai keterkaitan erat. Khusyuk memang dapat dilatih, namun jika sebuah ruang masjid tidak mendukung rasa nyaman (secara fisik) untuk melakukan kegiatan beribadah, maka khusyuk

¹ Bachrun Rifa'I & Moch. Fachrurroji, *Manajemen Masjid*, (Bandung: Benang Merah Press, 2005), h.14

² Moh.E.Ayub, *Manajemen Masjid*, (Jakarta: Gema Insani, 2005),h. 75.

³ Ike Kusdya Rahma, *Manajemen: Konsep-konsep Dasar dan Pengantar Teori* (Malang : UMM Press, 2004), h. 81

⁴ Budiman Mustafa, *Manajemen Masjid*, (Surakarta: Ziyad Visi Media, 2007),h.93

⁵ Malayu S.P. Hasibuan,*Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*,(Jakarta: Gunung Agung, 1996).h.1

⁶ Syed Talib Hussain, Shen Lei, Tayyaba Akram, Muhammad Jamal Haider, Syed Hadi Hussain, and Muhammad Ali. *Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change*. Journal of Innovation & Knowledge. DOI: [10.1016/j.jik.2016.07.002](https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.07.002)

⁷ Moh.E.Ayub, *Op.cit.*, h. 18.

tersebut akan sulit untuk dicapai. Menurut Karyono kenyamanan fisik terdiri dari kenyamanan ruangan, kenyamanan penglihatan, kenyamanan pendengaran, dan kenyamanan termal. Definisi dari kenyamanan termal disini yaitu kondisi pikiran dimana kepuasan dapat di ekspresikan atau di nyatakan terhadap keadaan yang nyaman dengan keadaan di sekitarnya, kenyamanan termal itu sendiri dipengaruhi oleh suhu udara.⁷ Faktor yang menyebabkan kurangnya rasa nyaman para jamaah adalah Kebisingan, Suhu ruangan yang panas, Pencahayaan yang kurang, sistem Keamanan masjid yang kurang ketat, dan masih kurangnya Penyediaan fasilitas yang ada di masjid.

Masjid Mu'awanatul Muttaqien, salah satu masjid di Kota Palembang yang menjadi pusat kegiatan ibadah masyarakat yang di dirikan pada tahun 1969. Masjid ini di jadikan masyarakat sebagai tempat mengembangkan keilmuan dakwah Islam, tempat untuk melaksanakan kegiatan hari besar Islam dan sebagai tempat sarana anak-anak belajar mengaji. Walaupun saat ini virus covid 19 masih belum bisa dikatakan hilang. Namun semua kebijakan yang membatasi kegiatan yang ada di masjid sudah dihilangkan, sehingga kegiatan yang ada di masjid sudah dapat di jalankan seperti biasanya. Sayangnya ruangan di dalam masjid belum mendukung rasa nyaman para jamaah. Kurangnya fasilitas masjid seperti kipas atau ac, karpet sholat, mic masjid yang terkadang suka mati, dan lain-lain. Keadaan diluar masjid juga tergolong sempit yang hanya cukup untuk memarkirkan motor saja membuat para jamaah yang membawa mobil kesusahan untuk memarkirkan mobil mereka. Akibat dari kurangnya fasilitas masjid membuat jamaah sedikit tidak nyaman untuk melaksanakan ibadah.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif yaitu proses penelitian yang bisa menghasilkan data deskriptif berupa lisan dari beberapa orang, kata-kata yang dapat di tulis, atau pelaku yang diinginkan⁸. Penelitian ini juga termasuk dalam kategori penelitian lapangan. Dalam penelitian ini data yang di kumpulkan yaitu berupa gambaran, kata-kata dan bukan berbentuk angka.

Sumber data dalam penelitian ini data primer dan data sekunder, Adapun data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek yang diteliti yaitu pengurus berdasarkan arahan dari ketua pengurus masjid dan jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien Plaju Kota Palembang. Dan data sekunder adalah data pendukung dalam penelitian berupa data-data yang berkaitan dengan objek data penelitian. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan sementara.

⁷ Karyono, *Arsitektur: kemapanan, Pendidikan, Kenyamanan, dan Penghematan Energi*, (Jakarta: Catur Libra Optima, 1999), h. 24

⁸ Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Cet.4; Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000),h.310.

HASIL DAN PEMBAHASAN**A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada table 1 Pelayanan , sebagaimana variabel independen dalam penelitian ini yakni manajemen pelayanan.

Tabel 1 Pelayanan

No	Komponen	Keterangan
1	Tertib	<p>Tertib yang dimaksud adalah kegiatan pelayanan yang berjalan dengan rapi sesuai aturan yang telah ditentukan. Seperti halnya yang dikatakan bapak Magri selaku ketua masjid dari hasil wawancara bahwa:</p> <p>“Walaupun disini banyak anggota kepengurusan masjid bahkan ada beberapa anggota pengurus masjid yang bekerja diluar kota namun alhamdulillahnya mereka tetap menjalankan tugas mereka sesuai dengan bidang mereka masing-masing, setiap bidang kepengurusan di masjid ini memiliki peraturan berbeda-beda, namun samapai sekarang belum ada kendala dalam menjalan program kegiatan tersebut para anggota pengurus masjid disini sering bekerja sama dengan para jamaah terutama masyarakat disekitaran masjid, saling membantu dalam melaksanakan program kegiatan-kegiatan yang ada di Masjid Muawanatul Muttaqien ini, bahkan Kalau ada usulan dari jamaah kita akan berusaha untuk ikuti kalau kita tidak bisa ikuti, kita akan sampaikan lagi kejamaah bahwa kami tidak bisa.”⁹</p> <p>Adapun yang dikatakan oleh bapak Bambang, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien yang mengatakan bahwa:</p> <p>“Anggota pengurus masjid, di masjid ini sepertinya sudah bisa dikatakan menaati peraturan yang ada karena mereka setiap ada kegiatan selalu melibatkan para jamaah yang datang tidak jarang mengajak masyarakat sekitar untuk berunding masalah yang ada dimasjid ini. Mereka juga bergerak di bidang mereka masing-masing, dan jika memang ada dari bidang lain yang berhalangan untuk hadir hadir dan digantikan oleh pengurus bidang lainnya mereka tetap mematuhi peraturan yang sudah dibuat oleh bidang tersebut.”¹⁰</p>
2	Lancar	<p>Lancar adalah suatu kegiatan pelayanan yang berjalan sesuai dengan yang kita inginkan tanpa adanya hambatan. Seperti halnya yang dikatakan bapak Magri selaku ketua masjid dari hasil wawancara bahwa :</p> <p>“Semenjak kita dilanda virus corona banyak program kegiatan di Masjid Muawanatul Muttaqien ini sempat terhenti, apalagi saat pucak angka kematian meningkat, bahkan untuk melakukan shalat berjamaah dimasjid saja di batasi dan tidakboleh melepas masker, saat itu kami selalu mengingatkan para jamaah untuk selalu menjaga jarak dengan jamaah lain dan jangan</p>

melepaskan masker mereka. Untungnyasaat ini kasus corona sudah menurun jadi para jamaah sudah di perbolehkan melakukan ibadah dimasjid seperti biasanya dan juga beberapa kegiatan dimasjid sudah mulai aktifkembali walaupun tidak seaktif sebelum adanya virus corona. Tetapi kami sedang berusaha untuk membangkitkan kembali kegiatan yang sempat terhenti. Walaupun begitu masih ada kebijakan dari masjid yang harus tetap dijalani seperti cuci tangan sebelum memasuki kawasan masjid, karena saat masuk gerbang masjid kami sudah menyiapkan tedmon besar khusus untuk para jamaah mencuci tangan mereka dan setiap hari minggu kami selalu menyemprot cairan disinfektan di dalam ruangan dan di daerah sekitaran masjid untuk menghindari virus corona menyebar lebih luas lagi. Apalagi kan masjid ini jamaahnya bukan hanya warga sekitar saja, ada juga dari wargadaerah lain dan pengguna jalan Plaju ini yang tidak tau asal mereka dari mana-mana saja.”¹¹

Adapun yang dikatakan oleh bapak bambang, selaku jamaah Masjid Muawanatul

Muttaqien yang mengatakan bahwa:

“Baru tahun ini masjid ini sudah mulai beoperasi seperti biasanya setelah dilanda corona, dulu saat 2020 alas untuk shalat saja tidak ada bahkan untuk shalat idul fitri saja tidak bisa, apalagi mau melakukan program kegiatan. Tapi untungnya sekarang para anggota pengurus masjid sudah mulai mengajak para jamaah dan masyarakat untuk mengaktifkan lagi program kegiatan yang sempat terhenti itu”.¹²

3 Tepat mengenai sasaran

Semua program-program kegiatan dimasjid memang ditujukan kepada para jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien. Seperti halnya yang dikatakan bapak Magri selaku ketua masjid dari hasil wawancara bahwa :

“Dimasjid ini semenjak ada virus corona memang program kegiatannya sempat terhenti. Namun sekarang karena virus corona mulai memudar, dan kebijakan dari pemerintah mulai berkurang. Kami para anggota pengurus masjid sudah berusaha mengajak bapak-bapak, ibu-ibu, remaja-remaja, bahkan anak-anak untuk dapat berantusias bergabung dalam kegiatan yang kami adakan dimasjid ni. Alhamdulillah mereka berantusias, mau berkerja sama untuk meramaikan lagi program kegiatan yang telah kami adakan. Para jamaah yang datang pun bukan hanya masyarakat sekitaran masjid saja, namun ada juga yang dari masyarakat diluar lingkungan masjid. masjid ini juga jamaah yang datang bukan hanya masyarakat sekitaran masjid saja, banyak juga jamaah yang tidak sengaja lewat jalan plaju ini karna jam shalat masuk mereka sengaja berhenti untuk melaksanakan shalat. Dimasjid ini juga memiliki beberapa kegiatan, ada kegiatan yang anggotanya para masyarakatsekitaran masjid dan ada juga kegiatan yang jamaahnya dari luar masjid. jadwal kegiatan

mereka juga sudah ada jadi untuk kendala waktu yang sama jarang terjadi di masjid ini. Contohnya kemarin masjid kami kedatangan rombongan ibu-ibu majelis taqlim dari daerah lain. Mereka melakukan kegiatan majelis taqlim mereka di masjid ini”¹³.

Adapun dikatakan oleh bapak Bambang, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien yang mengatakan bahwa:

“Jamaah yang mengikuti kegiatan di masjid ini sepertinya sudah mulai ramai lagi, apalagi sejak corona sudah berkurang. Pengajian ibu-ibu sudah mulai aktif kembali, dan di acara hari-hari besar Islam juga pengurus masjid selalu mengajak para jamaah untuk ikut serta meramaikan acara tersebut. Seperti halnya lebaran Idul Adha kemarin para anggota masjid menjadikan masyarakat sebagai panitia qurban dan di hari-hari besar Islam lainnya. Jadi kami selaku jamaah dan masyarakat juga ikut berantusias meramaikan dan membantu program kegiatan yang ada di masjid ini. Di masjid ini pun ada beberapa jamaah tetap dan ada beberapa jamaah yang dari luar daerah sini. Biasanya untuk jamaah tetap mereka senantiasa datang saat waktu shalat telah tiba untuk melaksanakan shalat berjamaah di masjid. Biasanya paling ramai jamaah tetap waktu shalat magrib dan isya’¹⁴.

4 Memenuhi harapan jamaah

Sarana dan prasarana di masjid Masjid Muawanatul Muttaqien merupakan hal yang dapat mengukur puas atau tidaknya para jamaah terhadap fasilitas yang ada di masjid ini, yang harusnya sudah menjadi tanggung jawab para anggota pengurus masjid untuk dapat memuaskan para jamaah.

Seperti halnya yang dikatakan bapak Magri selaku ketua masjid dari hasil wawancara bahwa :

“Kalau fasilitas di sini sepertinya sudah memadai, seperti fasilitas umum di masjid ini sudah lengkap ada kipas, wc pria/wanita, tempat air wudhu pria/wanita, tempat parkir dll. Di masjid ini juga ada marbot yang memang tugasnya untuk mengurus dan membersihkan fasilitas dan bagian-bagian di dalam masjid ini”¹⁵.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Bambang, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa:

“Di masjid ini untuk kegiatannya memang sudah terlaksana dengan baik, namun untuk fasilitasnya masih kurang, dalam segi ruangan masjid yang luas saja cuma di beri beberapa kipas angin saja yang malahan terkadang ada beberapa kipas yang tidak hidup, saya suka tidak nyaman saat melaksanakan shalat karena baju saya yang berkeringat karena keadaan masjid yang panas, sebenarnya untuk ukuran ruangan segitu menurut saya jumlah kipasnya kurang apalagi kipasnya berukuran kecil-kecil seharusnya untuk ukuran ruangan segitu sudah dipasangkan AC saja, apalagi kan masjid

ini memiliki masukan disetiap minggunya”.¹⁶

Seperti yang dikatakan oleh bapak wahyu, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa:

“Masjid ini bentuk bangunan nya sudah bagus, letak nya juga sangat strategis dipinggir jalan, jadi ketika waktu shalat telah tiba saya sebagai pengguna jalan bisa mampir untuk melakukan ibadah, tapi kalau mau shalat disini terkendala di parkirannya apalagi bagi para jamaah lain yang membawa kendaraan mobil, parkirannya cuma cukup untuk motor saja. Jadi harus jamaah yang membawa mobil harus terpaksa memarkirkan mobil numpang sama ruko sebelah masjid, terkadang juga di pinggir jalan, membuat hati saya dan para jamaah lain tidak tenang kalau memarkirkan mobil di badan jalan takutnya tidak aman”.¹⁷

Seperti yang dikatakan oleh bapak paiz, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa:

“Masjid Muawanatul Muttaqien ini di lantai bawahnya memang bersih, tapi kemarinsaya sebagian shalat jumat di bagian lantai dua, di sana lantainya penuh debu, padahal pasti setiap masjid memiliki marbot yang bertugas untuk membersihkan dalam ruangan masjid. Udah penuh debu mana di lantai atas sangat panas karna dilantai atas cuma memiliki kipas angin sedikit, jadi uap panas nya benar-benar terasa. Saya berharap sih masjid ini diganti saja kipasnya pakai ac, biar lebih nyaman dan kalau bisa benar-benardi bersihkan dulu lantai atasnya karena tidak enak pas sujud malah kehirup sama debu”¹⁸.

Sumber teori yang digunakan menurut Moenir manajemen pelayanan.

⁹ Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022.

¹⁰ Bambang, Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022.

¹¹ Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022.

¹² Bambang, Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022.

¹³ Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

¹⁴ Bambang, Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

¹⁵ Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

¹⁶ Bambang, Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

¹⁷ Wahyu, Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

¹⁸ Paiz, Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

Adapun beberapa indikator kenyamanan Menurut Satwiko Prasasto kenyamanan yaitu Kenyamanan Termal, Kenyamanan Audial, Kenyamanan Visual. Kenyamanan jamaah sudah menjadi tanggung jawab para anggota pengurus masjid untuk dapat memberikan fasilitas yang cukup agar jamaah merasa nyaman saat berada dimasjid untuk melakukan ibadah.

Tabel 2 Kenyamanan

No	Indikator	Keterangan
1	Kenyamanan termal	<p>Seperti halnya yang dikatakan bapak Angkasa selaku ketua masjid dari hasil wawancara bahwa : “Untuk ruangan di dalam masjid sudah ada beberapa kipas angin, yang sepertinya sudah cukup kalau untuk memuaskan para jamaah”¹⁹</p> <p>Seperti yang di katakan bapak Riduan, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa: “ Dimasjid ini terlihat banyak kipas angin. Tapi saat masjid ini sedang ramai kipasnyatidak seluruhnya hidup. Ada beberpa kipas yang mati, sepertinya kipasnya memang rusak. Jadi kalau lagi shalat jumat atau ada acara hari besar islam jamaah lain suka merasa panas juga. Karna memang tidak cukup kipas segitu untuk ruangan yang lumayan besar”²⁰</p>
2	Kenyamanan audial	<p>Seperti yang dikatakan oleh bapak Angkasa, selaku ketua pengurus Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa: “Masjid ini memiliki beberapa speaker yang terletak didalam ruangan maupun diluar masjid. sound system dimasjid ini sudah digunakan selayaknya untuk hal yang dibutuhkan. Seperti untuk azan dan pengumuman-pengumuman penting. Syukurnya walaupun ada kebijakan pemerintah tentang masalah speaker masjid masyarakat disini tidak pernah keberatan akan masalah suara masjid yang besar, walaupun masyarakat disekitar masjid memang rata-rata bukan umat muslim”²¹.</p> <p>Seperti yang dikatakan oleh bapak Iwan, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa: “untuk sound system dimasjid ini baik-baik saja sih, tidak mengganggu dan masyarakat juga tidak keberatan kalau saat azan suara dimasjid lebih besar lagi. Soalnya terkadang saat azan suara masjid nya kurang terdengar apalagi saat azan shubuh, kalau bisa lebih baik suara nya dibesarkan lagi supaya masyarakat yang jarak rumahnya agak jauh dari masjid masih bisa kedengaran dengan jelas saat waktu shaat tiba dan juga kadang saat shalat jumat mic dimasjid ini suka mati-mati yang membuat jamaah yang berada di saf paling belakang tidak</p>

kedengaran apa yang dikatakan oleh imam masjid’’²²

3 Kenyamanan visual

Seperti yang dikatakan oleh bapak Angkasa, selaku ketua pengurus Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa

‘‘ Didalam ruangan masjid sudah terdapat beberapa lampu yang memang disiapkan untuk para jamaah melakukan kegiatan dimasjid pada malam hari, sengaja lampunya di perbanyak agar jamaah tidak kegelapan saat melaksanakan ibadah pada malam hari. Siang hari juga masjid ini tidak gelap karna ada beberapa jendela yang letaknya berhadapan langsung dengan jalan,. Jadi masjid tidak pernah kekurangan cahaya di dalam ruangnya’’²³

Seperti yang dikatakan oleh bapak Ari, selaku jamaah Masjid Muawanatul Muttaqien bahwa:

‘‘Sepertinya kalau Masjid Muawanatul Muttaqien ini untuk pencahayaannya sudah bagus. Kalau malam pun didalam ruangan masjid ini terang, lampu-lampunya juga hidup. Saat siang juga terang cahaya masuk langsung dari matahari melalui jendela- jendela masjid.’’²⁴

Sumber : Wawancara dilapangan

B. Pembahasan

1. Tertib

Dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa anggota pengurus Masjid Muawanatul Muttaqien sudah bisa dikatakan bahwa mereka manaati setiap aturan-aturan yang ada dibidang mereka masing-masing. Terlihat saat peneliti melakukan observasi langsung beberapakali kemasjid. Dengan begitu banyaknya pembagian bidang-bidang dimasjid para anggota pengurus masjid sama sekali tidak ada kendala yang mereka hadapi, karna mereka saling bekerja sama dan saling menghargai setiap aturan yang ada di bidang-bidang tersebut.

Anggota pengurus masjid juga setiap melaksanakan program kegiatan yang ada dimasjid mereka selalu meminta pendapat dari para jamaah dan masyarakat sekitar untuk menjadi masukan bagi mereka. Kalau masukan tersebut memang layak, para anggota pengurus masjid akan menjalankan hal itu sebisa mereka, dan kalau memang anggota pengurus masjid tidak bisa menuruti masukan dari para jamaah mereka akan menyampaikan hal itu kembali.

¹⁹ Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

²⁰ Riduan , Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

²¹ Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

²² Iwan , Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

²³ Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

²⁴ Ari, Jamaah Masjid Mu’awanatul Muttaqien, *Wawancara*, tanggal 14 November 2022

2. Lancar

Dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa pada masa covid 19 yang masih di zona berbahaya kemarin semua proses program-program kegiatan yang ada di masjid sempat terhenti bahkan untuk beribadah pun dibatasi. Namun sekarang program kegiatan tersebut sudah mulai aktif kembali walaupun covid 19 masih belum 100% hilang, masih dalam bayangan kelabu, akan tetapi memang kegiatan yang ada di masjid memang tidak seperti dulu sebelum kita dilanda virus covid 19. Untungnya dulu pada saat covid 19 masih zona berbahaya para jamaah dan para anggota pengurus masjid sama-sama bisa diajak kerja sama untuk menaati peraturan yang ada saat masa pandemik virus covid 19. Walaupun sekarang virus covid 19 tidak separah dulu, dan pemerintah sudah mulai mengizinkan lagi untuk melakukan aktivitas di dalam masjid seperti biasanya tapi para jamaah masih tetap mengikuti kebijakan yang ada di masjid.

Kebijakan yang dilakukan di masjid adalah mencuci tangan terlebih dahulu sebelum memasuki lingkungan masjid. Anggota pengurus masjid sudah menyiapkan tedmon khusus untuk para jamaah untuk mencuci tangan dan setiap hari minggu para anggota pengurus masjid juga selalu menyemprot cairan disinfektan di dalam ruangan masjid. Hal ini dilakukan untuk menghindari virus covid 19 menyebar luas lagi seperti tahun 2020.

Letak masjid yang strategis, berada tepat di pinggir jalan yang membuat jamaah di masjid bukan hanya dari masyarakat sekitaran masjid saja melainkan para pengguna jalan yang tidak tau asal mereka dari mana saja, siapa tau salah satu jamaah berasal dari daerah yang tingkat virus covid 19 nya lagi tinggi. Untuk itu para anggota pengurus masjid selalu waspada akan kemungkinan buruk yang akan terjadi.

3. Tepat mengenai sasaran

Dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa petugas masjid sudah meberika jadwal untuk para jamaah. Jadi apapun aktivitas yang ada di masjid, semua itu ditujukan untuk para jamaahnya. Para jamaah di Masjid Muawanatul Muttaqien tetap berantusias mengikuti program kegiatan tersebut walaupun sekarang masih dibayang-bayangi bahayanya virus covid 19. Karena jamaah masjid yang datang bukan hanya masyarakat sekitaran masjid saja, bahkan yang dari jauh yang sengaja datang untuk melaksanakan pengajian di masjid ini tidak menjadi masalah yang besar. Hal itu juga didukung dengan anggota pengurus masjid dan para jamaah masjid, saling bekerja sama untuk membangkitkan kembali program-program kegiatan masjid yang sempat terhenti.

4. Memuaskan jamaah

Dari hasil observasi dan wawancara yang di lakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa Masjid Muawanatul Muttaqien sudah memiliki bangunan yang cukup megah dan bagus, namun sayangnya untuk fasilitas masjid ini masih kurang lengkap. Karena ada beberapa jamaah masjid mengeluh akan fasilitas yang ada di masjid ini. Seperti kurangnya kipas dalam ruangan masjid, lantai dua yang banyak debu dan kurangnya lahan parkir yang menyebabkan para jamaah yang membawa kendaraan mobil kesulitan untuk memarkirkan mobil mereka. Seharusnya para anggota pengurus masjid harus lebih bisa dalam mengelola keuangan di masjid dengan baik.

Cara mengukur berhasil atau tidak layanan yang ada di masjid tergantung dari kenyamanan para jamaah saat beribadah di masjid. Kenyamanan menjadi faktor penting untuk dapat menciptakan kepuasan kepada para jamaah. Khusyuk beribadah dengan kenyamanan di dalam ruangan masjid mempunyai keterkaitan erat.

Tabel 3 Layanan Kenyamaan

No	Indikator	Keterangan
1	Kenyamanan termal	Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa Masjid Muawanatul Muttaqien belum bisa memberikan kenyamanan termal yang baik untuk para jamaahnya, pasalnya masih banyak jamaah yang mengeluh kepanasan saat beribadah di masjid ini. Sedangkan untuk bisa memberikan pelayanan terbaik untuk para jamaah, jamaah harus merasa puas dengan kenyamanan termal di dalam ruang masjid.
2	Kenyamanan audial	Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa Masjid Muawanatul Muttaqien belum bisa memberikan kenyamanan audial untuk para jamaah, pasalnya masih ada beberapa jamaah yang mengeluh dengan suara sound sytem masjid yang terkadang mati membuat para jamaah kesulitan untuk mendengar suara azan, apalagi saat shalat jumat atau hari besar Agama Islam suara masjid kadang tidak kedengeran sampai ke jamaah yang berada di barisan belakang. Alangkah baiknya jika sound sytem masjid diperbaiki lagi agar jamaah bisa merasakan kenyamanan audial dengan baik sehingga mereka juga bisa mendengarkan imam masjid atau ceramah-ceramah yang ada di masjid dengan suara yang lebih jelas. Namun untuk masalah masyarakat sekitaran masjid walaupun mereka bukannya seluruhnya umat muslim tapi mereka sama sekali tidak pernah keberatan dengan suara azan yang muncul dari Masjid Muawanatul Muttaqien.
3	Kenyamanan visual	Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa Masjid Muawanatul Muttaqien sudah memberikan pelayanan terbaik dalam kenyamanan visual para jamaah. Pasalnya dari bentuk masjid yang berhadapan langsung dengan jalan dan ruangan masjid memiliki beberapa jendela yang langsung mengarah ke jalan membuat ruangan dalam masjid menjadi terang. Terangnya pun masih dikatakan normal pasalnya cahaya matahari yang masuk tidak langsung mengenai para jamaah, karna di masjid terdapat teras yang menghalangi cahaya

matahari masuk langsung ke dalam ruangan masjid, hal itulah yang akan mengganggu kenyamanan visual jamaah. Pada malam hari juga di Masjid Muawanatul Muttaqien memiliki banyak lampu aktif, yang membuat para jamaah melaksanakan ibadah pada malam hari tidak akan kegelapan atau kekurangan cahaya.

Sumber : Hasil observasi dan wawancara lapangan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Masjid Muawanatul Muttaqien. Kriteria kenyamanan menurut satwiko ada tiga yaitu kenyamanan termal, kenyamanan audial, dan kenyamanan visual. Namun dalam kenyataannya masjid ini belum bisa dikatakan memenuhi kriteria kenyamanan menurut satwiko, karna belum terpenuhinya aspek kenyamanan termal dan kenyamanan audialnya. Untuk memberikan rasa puas jamaah akan kenyamanan di masjid seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk para jamaah.

Agar jamaah tidak malas untuk datang lagi ke masjid ini, harusnya pengurus masjid bisa mengganti kipas angin dengan AC, kalau memang tidak bisa dengan AC seharusnya bisa di tambah lagi kipas anginnya agar jamaah tidak kepanasan saat shalat di masjid ini. Kemudian kenyamanan audial di masjid seharusnya *sound system* masjid lebih diperhatikan lagi kualitasnya, agar suaranya yang kadang hilang saat moment penting tidak mengganggu jamaah yang sedang melaksanakan ibadah di Masjid Muawanatul Muttaqien. Dengan biaya yang ada, masjid seharusnya bisa dipergunakan lebih baik lagi untuk memenuhi kebutuhan para jamaah. Apalagi masjid sudah resmi menjadi masjid pemerintah dan masjid ini terkategori masjid penerima biaya bantuan tambahan. Untuk bisa meningkatkan kenyamanan jamaah saat melakukan ibadah di masjid, dengan lokasi masjid yang strategis dipinggir jalan yang membuat jamaah di masjid ini bukan hanya masyarakat sekitaran masjid saja melainkan banyak jamaah dari daerah lain bahkan luar kota. Setelah melakukan penelitian di masjid ini, ada beberapa perkembangan dimulai dari kegiatan masjid yang mulai aktif kembali pasca covid 19 dan jamaah yang bertambah untuk melaksanakan shalat berjamaah di masjid. Walaupun memang untuk lahan parkir pihak pengurus masjid belum ada jawaban untuk perihal itu.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pengamatan yang telah dilakukan dan proses analisis yang telah dalam skripsi ini, yang membahas tentang implementasi manajemen pelayanan dalam meningkatkan kenyamanan jamaah di Masjid Mu'awanatul Muttaqien Plaju Kota Palembang, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa, dalam menerapkan manajemen pelayanan masjid, ada beberapa indikator pelayanan di Masjid Mu'awanatul Muttaqien yaitu tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan pihak yang dilayani. Indikator-indikator inilah yang diterapkan oleh para anggota pengurus masjid dalam mengatur pelayanan yang ada dalam masjid untuk dapat meningkatkan kenyamanan jamaah masjid dan para masyarakat.

Masjid Mu'awanatul Muttaqien dalam segi pelayanannya terjalin kerjasama yang baik dan komunikasi pengurus masjid yang bagus. Dengan adanya dukungan dari para jamaah, apabila para anggota pengurus masjid memiliki program-program kegiatan yang ingin dijalankan para jamaah akan merespon dengan baik hal tersebut. Memuaskan jamaah sangat berkaitan erat dengan kenyamanan. Rasa nyaman jamaah lah yang akan menimbulkan rasa puas saat melakukan ibadah di masjid. Indikator kenyamanan menurut Satwiko ada tidak yaitu kenyamanan termal, kenyamanan audial, dan kenyamanan visual. Sedangkan Masjid Mu'awanatul Muttaqien

untuk kenyamanan termal dan kenyamanan audialnya masih belum memuaskan jamaah. Seharusnya kenyamanan termal dan kenyamanan audial di Masjid dapat lebih diperhatikan lagi dengan pembenahan fasilitas-fasilitas masjid yang masih bisa dikatakan kurang lengkap hal itulah yang membuat para jamaah tidak nyaman melakukan ibadah di Masjid Mu'awanatul Muttaqien Plaju.

Penerapan manajemen pelayanan dalam segi kegiatan memang sudah tepat sasaran kepada para jamaah. Sayangnya untuk kenyamanan nya Masjid Mu'awanatul Muttaqien belum bisa dikatakan memuaskan para jamaah. Karna masih banyak jamaah yang mengeluh dengan fasilitas sarana dan prasarana yang kurang di Masjid Mu'awanatul Muttaqien Plaju.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayub, Moh. E., 2005, *Manajemen Masjid*, Jakarta: Gema Insani.
- Karyono, 1999, *Arsitektur: Kemampuan, Pendidikan, Kenyamanan dan Penghemat Energi*, Jakarta: Catur Libra Optima.
- Kusdyah Rahma, Ike, 2004, *Manajemen: Konsep-Konsep Dasar dan Pengantar Teori*, Malang: UMM press.
- Malayu S.P. Hasibuan, 1996, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: Gunung Agung.
- Mustofa, Budiman, 2007, *Manajemen Masjid*, Surakarta: Ziyad Visi Media.
- Rifa'i, A. Bachrun dan Moch. Fachrurroji, 2005, *Manajemen Masjid*, Bandung: Benang Merah Pres
- Syed Talib Hussain, Shen Lei, Tayyaba Akram, Muhammad Jamal Haider, Syed Hadi Hussain, and Muhammad Ali. *Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change*. Journal of Innovation & Knowledge. [DOI: 10.1016/j.jik.2016.07.002](https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.07.002)

Wawancara

- Wawancara dengan Bapak Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 20 september 2022
- Wawancara dengan Bapak Angkasa, Ketua Pengurus Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 14 November 2022
- Wawancara dengan Bapak Ari, Jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 14 November 2022
- Wawancara dengan Bapak Bambang, Jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 14 November 2022.
- Wawancara dengan Bapak Iwan, Jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 14 November 2022
- Wawancara dengan Bapak Paiz, Jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 14 November 2022.
- Wawancara dengan Bapak Riduan, Jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 14 November 2022
- Wawancara dengan Bapak Wahyu, Jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 14 November 2022.
- Wawancara dengan Bapak Yahya, Jamaah Masjid Mu'awanatul Muttaqien, pada tanggal 20 september 2022