

**PELAYANAN MASJID AGUNG AT-TAQWA KOTA
BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah

OLEH :

LISA LIANA

NIM. 1611330030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
TAHUN 2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama : **Lisa Liana** Nim 1611330030 yang berjudul **“Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu”** Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi ini telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu

Bengkulu, 16 Februari 2021

Pembimbing I

Aziza Arvati, M.Ag
NIP.197212122005012007

Pembimbing II

Wira Hadikusuma, M.S.I
NIP. 198601021011011012

Mengetahui
An. Dekan Fuad
Ketua Jurusan Dakwah

Rini Fitria, S.Ag., M.Si
NIP: 197510132006042001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-511172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Lisa Liana Nim 1611330030** dengan judul **“Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu”** telah diujikan dan dipertahankan di depan tim penguji sidang Munaqasyah Jurusan Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : **Jumat**

Tanggal : **15 Januari 2021**

Dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) dalam ilmu Manajemen Dakwah.

Bengkulu, **16** Februari 2021
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab
dan Dakwah

Dr. Suhirman, M.Pd
NIP. 196802191990310003

SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

Aziza Aryati, M.Ag
NIP.197212122005012007

Penguji I

Drs. Safim Bella Pili, M.Ag
NIP.195705101992031001

Sekretaris

Wira Hadikusuma
NIP.198601012011011012

Penguji II

Ashadi Cahyadi M.A
NIP.19850918201101101009

SURAT PERNYATAAN

Dengan Ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu” adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni dari gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Bengkulu, ²⁹ Desember 2020

Saya Yang Menyatakan



Lisa Liana

Lisa Liana

NIM: 1611330030

MOTTO

Tugas kita bukanlan untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil.

“Mario Teguh”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang tiada terhingga shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW atas risalah yang dibawahnya, dan dengan segala kerendahan hati saya persembahkan. Skripsi ini yang terlahir di antara usaha dan doa orang-orang yang saya cintai, karya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Terkhusus kedua orang tuaku tersayang yang selalu mendoakanku, Ayahanda Sarwono dan Ibunda Sada Hari Yani yang tiada henti-hentinya memberikan doa, membimbing, dan tiada bosan memberikan nasehat dan dukungan serta dorongan kepadaku sehingga tidak menyerah dalam berjuang untuk menyelesaikan tugas akhirku. Tiada kata yang bisa diucapkan rasa syukur dan terimakasih untuk Bapak dan Ibu semoga selalu diberikan kesehatan dan perlindungan selalu dari Allah SWT.
2. Saudari kembarku Lusi Liani dan adikku Dahlia Nur Maini yang selalu memberi semangat dan dukungannya.
3. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dorongan dan semangat sehingga tercapai cita-citaku.
4. Untuk pembimbingku Ibu Aziza Aryati, M.Ag dan Wira Hadikusuma, M.S.I yang selalu mengarahkan dan membantuku untuk menyelesaikan tugas terakhirku.
5. Buat sahabat-sahabatku seperjuanganku Vita Dwi Agustina, Meka Yulisna Dewi, Suci Hardiah, Satiana Rafita Lestari, Indah Sari, Sagita Tinteriani, Maryani, Fredi Pancarli, Richi Ade Putra Andica, Ego Lisen, Gegen Saputra, Ryan Yudhi Nugroho yang tiada henti menemani di saat susah maupun senang.
6. Buat teman-teman seperjuangan mahasiswa/i MD.B Jurusan Manajemen Dakwah Angkatan Tahun 2016 serta kakak dan adek MD Bengkulu, terima kasih kalian sudah menjadi keluarga keduaku di kampus dan diperantauan ini.

Almamaterku, Agama, bangsa dan Negara yang ku banggakan.

ABSTRAK

**LISA LIANA, NIM : 1611330030, 2020, JUDUL SKRIPSI:
“PELAYANAN MASJID AGUNG AT-TAQWA KOTA BENGKULU”**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Adapun rumusan masalah yang dikaji pada skripsi ini yaitu: (1) Bagaimana Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. (2) Bagaimana usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode deskriptif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pengurus Masjid sudah sangat baik dalam kebutuhan beribadahnya kepada jamaah serta dapat meningkatkan lagi dan mempertahankan pelayanan tersebut pihak Pengurus Masjid bekerjasama dengan Pemerintah Kota salah satunya mendapatkan bantuan dari Baznas Kota dengan memberikan sumbangan kepada masyarakat yang kurang mampu serta memberikan bantuan kepada anak yatim. Kemudian pihak Pemerintah Wali Kota merenovasi ulang dan membangun Masjid lebih bagus lagi untuk menjadikan Masjid Agung At-Taqwa pusat wisata religi di Kota Bengkulu. Adanya ciri khas tersebut menjadikan pembeda dari Masjid lainnya dengan menjadikan nilai positif bagi masyarakat untuk terus beribadah dan menjadikan pribadi yang lebih baik.

Kata kunci : Pelayanan, Masjid, Pemerintah

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu”**.

Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah (MD) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M. Ag., M. H selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Suhirman M.Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
3. Ibu Rini Fitria S,Ag. M.Si selaku Ketua Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu.
4. Bapak Ashadi Cahyadi, MA selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu. Sekaligus pembimbing Akademik.
5. Ibu Aziza Aryati, S.Ag, M.Ag selaku pembimbing ke I, yang telah memberikan bimbingan, dan motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak Wira Hadi kusuma, M.S.I selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, dan motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberi ilmu dengan penuh keikhlasan.
8. Terima kasih kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan semangat kepadaku dan mendoakan kesuksesan dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan, keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2016

Penulis menyadari di dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik segi materi maupun teknis penulis. Oleh karenanya, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Bengkulu, 2020

Penulis

Lisa Liana
NIM. 1611330030

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu	6
G. Sistematika Penulisan	9

BAB II KERANGKA TEORI

A. Kajian Tentang Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan.....	11
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	12
3. Etika dalam Pelayanan	14
4. Pelayanan dalam Islam	15
B. Kajian Tentang Masjid	
1. Pengertian Masjid dan Pengurus Masjid	19
2. Peranan dan Fungsi Masjid	24
3. Ruang Lingkup Manajemen Masjid	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
B. Penegasan Judul Penelitian.....	32
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
D. Subjek/Informan Penelitian	33
E. Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data	37
H. Teknik Keabsahan Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Wilayah Peneliti

1. Sejarah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu 40
2. Visi dan Misi Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu 42
3. Struktur Kepengurusan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu 43
4. Sarana dan Prasarana Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. 44
5. Profil Informan..... 46

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu..... 47
2. Meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu 55

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Analisis Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu 57
2. Analisis Meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu 60

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 61
- B. Saran..... 62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	46
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada perkembangan zaman umat Islam di periode-periode awal tidaklah terlepas dari sebuah bangunan masjid. Karena masjid adalah suatu tempat (bangunan) yang berfungsi sebagai tempat shalat bersujud menyembah Allah SWT. Sekarang ini umat Islam selalu mengupayakan pembangunan masjid, baik di kota besar, kota kecil maupun dipelosok-pelosok desa, bahkan hampir disetiap lingkungan ada bangunan masjid yang berdiri dengan berbagai bentuk dan gaya arsitekturnya.¹

Setiap orang selalu menginginkan perlakuan yang menyenangkan dan memuaskan, tidak terkecuali pada pelayanan masjid. Namun tidak jarang pelayanan di masjid justru membuat jama'ah atau pengunjung menjadi tidak khusyuk dalam beribadah, karena mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan dan Masjid juga membutuhkan masyarakat atau jama'ah, bukan sebaliknya.

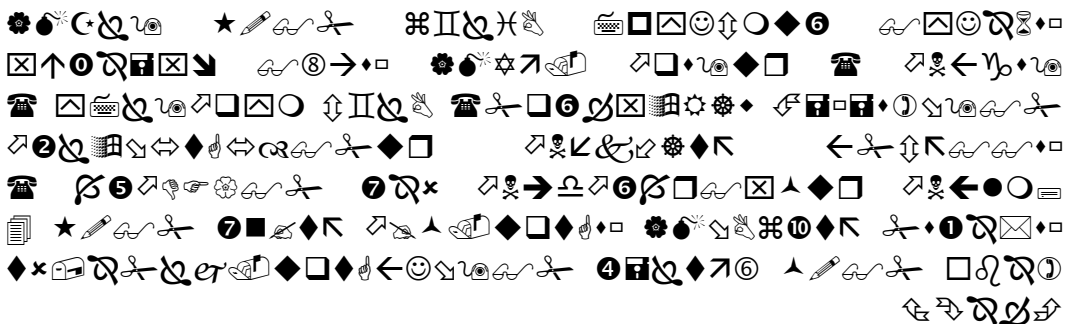
Dari uraian di atas maka jelaslah bahwa organisasi pada prinsipnya sama yaitu membutuhkan proses manajemen. Demikian juga Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang juga tentu memerlukan suatu proses manajemen dalam pengelolaannya agar dapat menjalankan aktifitas beribadah guna mendapat hasil yang baik dan sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Masjid juga digunakan sebagai tempat membangun ekonomi dan

¹Nana Rukman D. W. *Masjid dan Dakwah*, (Jakarta: Al-Mawardi Prima, 2002), Cetak.1, hlm.1

kesejahteraan melalui Baitul Maal (bank kekayaan umat Islam). Dari masjid dikembangkan berbagai kegiatan yang mengarah pada terwujudnya masyarakat yang sejahtera dan Memakmurkan Masjid adalah amanat Nabi.

Konsep pelayanan dalam Islam yaitu ajaran Islam didasarkan dan ditunjukkan untuk membentuk akhlak yang luhur. Manusia diharapkan melakukan perbuatan yang baik, indah, serasi dan harmonis. Dengan demikian prinsip manajemen dan pelaksanaannya wajib dijiwai, dipimpin dan diarahkan untuk mencapai kebaikan (masalah) berdasarkan konsepsi dan norma-norma yang ditetapkan oleh Allah dan Rosulnya. Salah satu wujud dari manajemen yang baik adalah dengan adanya pelayanan yang baik.

Sebagai makhluk sosial sudah jelas akan saling membutuhkan manusia lainnya untuk membantu dalam segala aspek kehidupannya. Seperti dalam hal pelayanan, pelayanan merupakan salah satu bentuk tolong menolong selama pelayanan tersebut mengarah pada hal-hal kebaikan (positif). Terdapat ayat Al Quran yang lebih spesifik tentang pelayanan yaitu pada surat Ali Imron Ayat 159, dimana dijelaskan agar berlaku baik dan memberikan pelayanan dengan lemah lembut kepada sesama konsumen/jamaah



Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya².

Masalah pelayanan di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yakni memberikan pelayanan ibadah seperti pengajian bersama dan belajar Tahsin (meningkatkan bacaan Al-Qur'an) pada waktu malam hari selesai shalat isha yang diikuti oleh jamaah masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Serta tenaga pengajar yakni Ustad Hafiz Qur'an yang diikuti oleh anak-anak remaja, pelajar dan mahasiswa yang sedang beribadah bisa ikut belajar bersama-sama dalam kegiatan belajar Tahsin di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Kemudian adanya kajian-kajian yang diadakan sesudah selesai Shalat Maghrib yang bisa menarik minat masyarakat sekitar maupun pendatang dan pihak pengurus masjid memberikan makanan kepada jamaah dan makan bersama-sama pada saat selesai shalat Isha yang di adakan setiap malam Ahad.³

Kemudian ada juga Jumat Berkah yang dukung oleh Pak Wali Kota dan dananya pun dari Umat seperti Lurah, Camat dan perorangan dan bukan dari Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Jumat berkah ini dilakukan setelah selesainya Ibadah sholat Jumat dan jika jamaah tidak ada kepentingan

² Kementerian Agama RI, Al-Quran transliterasi Per Kata dan Terjemahan Per Kata

³Hasil wawancara dengan Bapak Sulaiman sebagai pengurus serta Imam Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu, 21 Juli 2020.

mendesak maka bisa ikut makan bersama yang sudah di sediakan oleh pengurus masjid.

Alasan saya memilih judul ini dikarenakan saya ingin mengetahui pelayanan dalam aspek ibadah dan cara meningkatkan dan mempertahankan pelayanan di masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

Dengan penelitian skripsi ini peneliti ingin menunjukkan bahwa pelayanan sangat penting yaitu sebagai modal dasar untuk mensukseskan tujuan-tujuan organisasi tersebut. Dan menjadi ukuran bagi setiap organisasi baik formal maupun informal dalam menilai sampai dimana tingkat keberhasilan mereka dalam memimpin dan mengelola organisasi tersebut.

Dalam kesempatan ini, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta, Kelurahan Anggut Atas, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu, terutama pada pelayanan ibadahnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penelitian ini memfokuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?
2. Bagaimana usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?

C. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka penulis membatasi masalah yang dibahas hanya terfokus pada pelayanan berdasarkan aspek Ibadah di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pelayanan Ibadah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu
2. Untuk mengetahui usaha dalam meningkatkan dan mempertahankan pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini, yaitu :

1. Kegunaan Praktis
 - a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan agar jamaah dapat meningkatkan beribadah ke masjid.
 - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan kemajuan dan sumbang pemikiran bagi Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.
2. Kegunaan Teoritis

Untuk memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian mengembangkan ilmu pengetahuan serta dapat berguna bagi banyak pihak terutama

sebagai tambahan referensi atau perbandingan bagi studi-studi yang akan mendatang tentang wawasan keilmuan khususnya dalam pelayanan masjid.

F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis melakukan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya sebagai berikut :

Penelitian pertama, dilakukan oleh Abdul Rahman Asyad, dengan judul *“Pelayanan Masjid Kota (Masjid Sigi Lamo Kesultanan Ternate)”* Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk pelayanan dan pengaruh Masjid Sigi Lamo dalam meningkatkan kegiatan keagamaan dan sosial masyarakat. Adapun masalah penelitian adalah bagaimana bentuk pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat pada kegiatan pelayanan masjid kota. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif.⁴

Penelitian Kedua, dilakukan oleh, Nurul Aini. Program Studi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri , Purwokerto, dengan judul *“Efektivitas manajemen masjid dalam meningkatkan mutu pelayanan (Studi Kasus Pada Masjid Jendral Besar Soedirman Purwokerto)”* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Efektivitas Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada jama'ah Masjid Jenderal Besar Purwokerto. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini

⁴Abdul Rahman Asyad, *Pelayanan Masjid Kota (Masjid Sigi Lamo Kesultanan Ternate)*, (AR Arsyad - EDUCANDUM, 2018 - blamakassar.e-journal.id)

adalah pendekatan kualitatif. Dengan melakukan pendekatan ini penulis melakukan pendekatan ini untuk menghasilkan data deskriptif terkait Efektivitas Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil temuan penulis di lapangan dapat diketahui bahwa Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto telah mencapai efektivitas manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan.⁵

Hal ini dibuktikan dengan berbagai aktivitas yang telah tercapai dan dirasakan keberadaannya dan manfaatnya oleh masyarakat seperti terlaksananya kegiatan ibadah, kajian rutin, dan pelayanan fasilitas yang memuaskan jama'ah. Dengan tercapainya Efektivitas manajemen masjid, Peningkatan mutu pelayanan Masjid Jenderal Besar Soedirman Purwokerto diantaranya adalah semakin banyaknya jama'ah yang hadir untuk melaksanakan ibadah dan kegiatan, pelayanan fasilitas masjid yang lengkap dan memuaskan jama'ah, dan terbukanya takmir masjid menerima kritik dan saran yang membangun dari masyarakat dan jama'ah.

Penelitian Ketiga, dilakukan oleh Irma Suryani, dengan judul "*Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul Mukminin Makassar)*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul Mukminin Makassar), dan Apa saja Hambatan dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul Mukminin Makassar). Jenis penelitian ini adalah

⁵ Nurul Aini, *Efektivitas manajemen masjid dalam meningkatkan mutu pelayanan (Studi Kasus Pada Masjid Jendral Besar Soedirman Purwokerto*, Program Studi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri , Purwokerto, 2018

penelitian kualitatif dengan pendekatan komunikasi, manajemen, dan sosiologi. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁶

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul Mukminin Makassar) belum terlalu maksimal, karena pengurus Masjid Amirul Mukminin Makassar masih minim belum dapat dibentuk struktur kepengurusan setiap tahunnya serta belum memiliki remaja masjid diantaranya, belum melakukan pembinaan secara khusus hanya saja melakukan Pembinaan secara umum, sehingga disamping itu masih banyak manajemen yang belum diterapkan oleh pengurus Masjid terhadap jamaah dalam meningkatkan Daya Tarik Masjid Amirul Mukminin Makassar.

Menurut peneliti, penelitian yang dituliskan oleh Abdul Rahman Arsyad, Nurul Aini dan Irma Suryani tersebut mempunyai kesamaan dengan judul yang saya ambil yaitu sama-sama meneliti di Masjid kemudian menggunakan jenis penelitian kualitatif dan memiliki perbedaan fokus kajian dengan penelitian ini. Dari ketiga penelitian di atas belum ada yang memspesifikasikan masalah terhadap **“Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu”**. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

⁶Irma Suryani, *Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul Mukminin Makassar)*.2017

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini selanjutnya akan disusun sistematis penulisan sebagai berikut :

BAB I Merupakan Bab Pendahuluan, yang meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penulisan.

BAB II Merupakan Bab Landasan Teori, yang meliputi Kajian Tentang Pelayanan (Pengertian Pelayanan, Ciri-ciri Pelayanan yang Baik, Etika dalam Pelayanan, Pelayanan dalam Islam, Konsep Pelayanan dalam Islam), Kajian Tentang Masjid (Pengertian Masjid, Fungsi dan Peran Masjid), Ruang Lingkup Manajemen Masjid, Pengurus Masjid.

BAB III Merupakan Bab Metode Penelitian, yang meliputi Pendekatan dan Jenis Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Teknik Penentuan Informan, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Keabsahan Data.

BAB IV Merupakan Bab Hasil Penelitian dan Pembahasan meliputi Deskripsi Wilayah Penelitian (Sejarah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu, visi dan misi Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu, Struktur Organisasi BKM, Sarana dan Prasarana Masjid

Agung At-Taqwa), Hasil Penelitian Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu, Analisis Hasil Penelitian.

BAB V Merupakan bab penutup, yang meliputi kesimpulan berdasarkan hasil pelaksanaan penelitian, dan saran-saran dari uraian bab sebelumnya.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kajian Tentang Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana dalam arti konsep pelayanan berarti membicarakan tentang cara yang dilakukan untuk memberi servis atau jasa kepada orang yang membutuhkan. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹

Sedangkan kata publik dalam pengertian etimologi berasal dari bahasa Inggris yakni "*public*" berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak dan keperluan umum. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan membantu masyarakat dalam rangka memperoleh jasa atau servis yang terkait dengan kepentingan umum.²

Jadi, pelayanan publik adalah aktifitas yang tidak kasat mata dalam rangka pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah terhadap tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara

¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 2.

² Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan birokrasi pemerintahan*, di kutip dalam artikel Bahan Ajaran Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 04 Agustus 2017, hlm. 2.

langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat.

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut di tunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang di tawarkan.

Di samping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang di berikan kepada jamaah dapat di tularkan kepada calon jamaah lainnya. hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan di mata jamaahnya. Image ini harus selalu di bangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat, Dalam praktek nya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu,

karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya.³

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :⁴

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

c. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

³ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada, 2005), hlm. 150.

⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 67.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

3. Etika dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki 2 pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/ethics berasal dari kata Yunani yaitu ethos artinya kebiasaan.⁵ Ia membicarakan tentang kebiasaan (kehidupan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi demikian etika

⁵ Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas 2005), Cet. Ke-1, hlm.1.

adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan bathin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

4. Pelayanan Dalam Islam

Pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.⁶

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*) Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

⁶ Muhammad, Pengantar Akuntansi Syari'ah, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1, hlm.96

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.⁷

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- a. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- b. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.

⁷ Husnul Khatimah, Penerapan Syariah Islam, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm.89.

- c. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang Islami Rasulullah mengatakan "saidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

Adapun budaya kerja dalam Islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh⁸:

- a. Shiddiq

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.

⁸ Didin Hafihuddin Dan Hendri Tanjung, Manajemen Syari'ah Dalam Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2003), Cet.ke-1, hlm.71.

b. Istiqamah

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

c. Fathanah

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

d. Tabligh

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.

e. Amanah (tanggung jawab)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.

Islam dalam mengatur hubungan antara manusia mengajak beberapa prinsip produk, yaitu : Persamaan (*musawah*), Persaudaraan (*ukhuwah*), Cinta kasih (*muhabbah*), Damai (*silm*), Tolong menolong (*ta'awun*), Toleransi

(*tasamuh*). Dari beberapa prinsip tersebut dapat diketahui dengan jelas bahwasannya hakekat manusia itu adalah sama, tidak ada yang lebih tinggi/rendah derajatnya melainkan keinginannya, dan sesungguhnya seorang muslim itu bersaudara dengan muslim lainnya.⁹

B. Kajian Tentang Masjid

1. Pengertian Masjid dan Pengurus Masjid

Masjid merupakan tempat orang berkumpul dan melakukan shalat secara berjamaah, dengan tujuan meningkatkan solidaritas dan silaturahmi di kalangan muslimin. Di masjid pulalah tempat terbaik untuk melangsungkan shalat Jum'at. Masjid juga merupakan ajang *halaqah* atau diskusi, tempat mengaji, dan memperdalam ilmu-ilmu pengetahuan agama ataupun umum. Pertumbuhan remaja masjid dewasa ini juga termasuk upaya memaksimalkan fungsi kebudayaan yang di emban masjid.¹⁰



Artinya : dan Sesungguhnya mesjid-mesjid itu adalah kepunyaan Allah. Maka janganlah kamu menyembah seseorangpun di dalamnya di samping (menyembah) Allah.(QS. Al-Jin : 18).¹¹

Zamakhasyari Dhofier secara tegas menyatakan bahwa masjid adalah salah satu komponen penting bagi umat Islam. Terutama dalam praktik ibadah shalat jamaah lima waktu, shalat jum'at serta untuk mengajarkan kitab-kitab klasik. Masjid secara harfiah berarti “tempat sujud”, karena ditempat ini setidaknya-tidaknya seorang muslim

⁹ Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta: Bharata Karya Aksara , 1986), hlm.185

¹⁰ Moh.E.Ayub, *Manajemen Masjid*, (Jakarta : Gema Insan, 2005), hlm 2

¹¹ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta : Pustaka Al-Mubini, 2013), hlm 573

melaksanakan shalat lima waktu. Meskipun demikian, fungsi masjid bukan hanya tempat shalat, tetapi juga sebagai tempat berlangsungnya pendidikan dan kegiatan sosial masyarakat.

Masjid sering disebut *Baitullah* (rumah Allah), yaitu rumah yang dibangun sebagai sarana mengabdikan kepada Allah Ta'ala. Sebagaimana firman-Nya di atas.¹² Syahidin dalam buku Eman Suherman mengatakan bahwa kata masjid banyak disebut dalam kitab Suci Al-Qur'an, terulang sampai dua puluh delapan kali, tersebar di berbagai ayat dan surat dalam al-Qur'an. Dalam ilmu tafsir, kata-kata atau kalimat yang diulang-ulang dalam al-Qur'an, menunjukkan bahwa kalimat tersebut mengandung makna yang amat penting, sebagaimana kata masjid diulang sebanyak dua puluh delapan kali dalam al-Qur'an, menunjukan betapa pentingnya kedudukan dan fungsi masjid dalam ajaran Islam.¹³

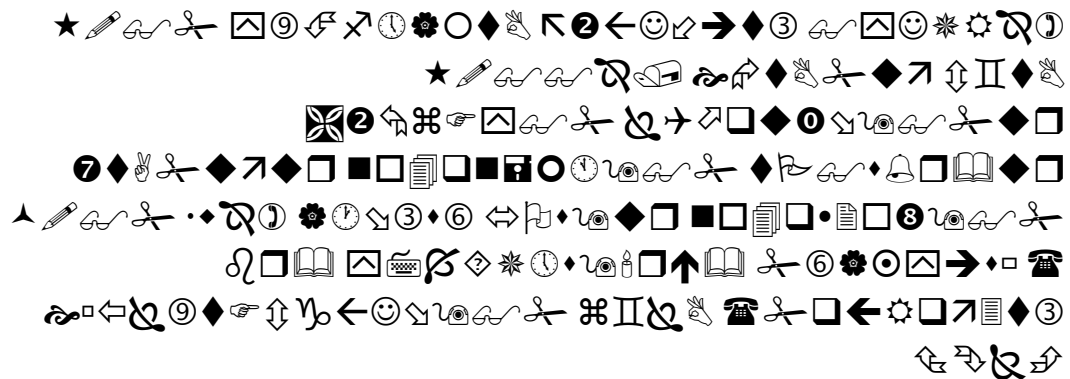
Wahyudin Sumpeno memberikan pengertian masjid secara harfiah sebagai kata yang berasal dari bahasa Arab. Kata pokoknya sujudan, masjidun yang berarti tempat sujud atau tempat shalat, sehingga masjid mengandung pengertian tempat melaksanakan kewajiban bagi umat Islam untuk melaksanakan shalat lima waktu yang diperintahkan Allah SWT. Pengertian lain tentang masjid, yaitu seluruh permukaan bumi, kecuali kuburan adalah tempat sujud atau tempat beribadah bagi umat Islam.¹⁴

¹² Siswanto, *Panduan Praktis Organisasi Masjid*, (Jakarta : Pustaka Al-Kautsar, 2005), hlm. 23

¹³ Eman Suherman, *Manajemen Masjid*, (Bandung : ALFABETA, 2012), hlm. 61

¹⁴ Wahyudin Supeno, *Perpustakaan Masjid, Pembinaan dan Pengembangannya*, ed. Abdul Hamid, (Bandung: Remaja Rosdakarya, Cetakan I, 1984), hlm. 1

Dari berbagai pandangan di atas dapat dikatakan bahwa istilah masjid memiliki arti yang cukup luas. Selain sebagai tempat beribadah juga tempat untuk melakukan berbagai aktivitas atau kebudayaan Islam. Kenyataan ini selanjutnya memberikan penegasan bahwa orang muslim yang berkenaan mendirikan dan memelihara keberadaan masjid pada dasarnya adalah orang yang memiliki tingkat keimanan dan ketaqwaan yang lebih. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam surat At-Taubah ayat 18 :



Artinya : Hanya yang memakmurkan masjid-masjid Allah ialah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari Kemudian, serta tetap mendirikan shalat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada siapapun) selain kepada Allah, Maka merekalah orang-orang yang diharapkan Termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk.(QS. At-Taubah: 18).¹⁵

Dengan demikian dari tinjauan terhadap berbagai pengertian masjid, dapat disimpulkan bahwa masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah dalam arti sempit, akan tetapi pengertian masjid mencakup berbagai aspek kehidupan umat Islam. Oleh karena itu, masjid juga dapat mencakup proses pembentukan budaya Islam dimana di dalamnya tercakup pula proses pendidikan.

¹⁵ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Tafsir..., hlm. 77

Pengurus Masjid yaitu Berhasil atau gagalnya pengelolaan suatu masjid, sangat bergantung pada kepengurusan yang dibentuk dan sistem yang diterapkan dalam manajemen dan organisasinya. Sebagai contoh sederhana pada makalah ini dikemukakan susunan pengurus masjid lengkap dengan seksi-seksi dan lembaga-lembaganya. Susunan pengurus dikemukakan hanya sebagai contoh saja. Masing-masing daerah bisa mengembangkannya lebih jauh atau lebih sederhana sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di daerah masing-masing.¹⁶

Pengurus masjid yang terdiri dari beberapa orang tersebut, dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh berjalan sendiri-sendiri. Koordinasi dan kerja sama merupakan sifat utama dalam praktek berorganisasi. Kekompakan dalam bekerja antar pengurus masjid sangat diperlukan baik dalam melaksanakan program maupun dalam upaya memecahkan berbagai kendala dan hambatan yang timbul.

Kekompakan pengurus masjid sangat berpengaruh terhadap kehidupan masjid. Kegiatan-kegiatan masjid akan berjalan baik dan sukses apabila dilaksanakan oleh pengurus yang kompak bekerjasama. Berbagai kendala dan hambatan yang dijumpai dalam pelaksanaan kegiatan akan mudah diatasi oleh pengurus yang kompak, misalnya Ketua dan Sekretarisnya berjalan sendiri-sendiri atau salah satunya tidak aktif, maka yang terjadi adalah kepincangan dalam kepengurusan yang berakibat kegiatan masjid terganggu dan lumpuh. Oleh karena itu, pengurus masjid paling tidak harus memiliki karakter saling

¹⁶ Aziz Muslim, *Manajemen Pengelolaan Masjid*, Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama, Vol. V, No. 2, Desember 2004 hlm 110

pengertian, tolong menolong dan mau nasehat menasehati agar semuanya berjalan dengan baik.¹⁷

a. Saling Pengertian

Setiap pengurus perlu memiliki sikap saling pengertian, dengan menyadari perbedaan fungsi dan kedudukan masing-masing. Mereka dilarang saling mencampuri urusan dan wewenang, juga tidak dibenarkan saling menghambat. Apabila seorang pengurus berhalangan dan tidak dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan penuh pengertian, pengurus yang lain menggantikannya. Sebaliknya, bila seorang pengurus bertindak keliru, yang lain meluruskannya, yang diluruskan dengan penuh pengertian harus menerimanya. Tumbuhnya saling pengertian di antara pengurus masjid, *In Sya Allah*, merekat kekompakan dan keutuhan sesama pengurus.

b. Tolong Menolong

Pengurus masjid juga perlu memiliki rasa tolong menolong atau berusaha untuk saling tolong menolong. Praktek tolong menolong itu pertama-tama tentu menyangkut hubungan kerja. Bila ada pengurus yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas, pengurus yang lain berusaha menolong dan membantunya, jika suasana seperti itu tidak ada, terhambatnya pelaksanaan tugas tentu akan dirasakan dampaknya oleh seluruh pengurus. Semuanya akan menjadi lebih harmonis jika iklim positif di dalam hubungan kerja itu diterapkan dalam hubungan pribadi

¹⁷ Aziz Muslim, *Manajemen Pengelolaan Masjid*, Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama, Vol. V, No. 2, Desember 2004 hlm 112

dan keluarga. Ketika salah seorang pengurus tertimpa musibah, misalnya, pengurus yang lain berusaha menolong dan membantunya, sekurang-kurangnya mereka datang berkunjung.

c. Nasehat Menasehati

Sesama pengurus masjid juga perlu saling menasehati. Apabila ada pengurus yang berbuat kesalahan dan kekeliruan dalam melaksanakan tugas, ia harus dengan senang hati menerima teguran dan saran-saran dari pengurus yang lain, dalam kapasitas sebagai ketua, misalnya, ia berwenang menegur dan menasehati stafnya, tetapi disisi lain diapun harus bersedia dinasehati, menerima saran dan bila perlu kritik dari stafnya, tanpa harus merasa tersinggung dan marah.

Hidupnya suasana saling pengertian, tolong menolong dan saling menasehati sesama pengurus memungkinkan seluruh pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik, lancar dan mencapai sasaran yang telah digariskan. Kekompakan pengurus masjid akan terpelihara dengan *aman* jika seluruh personil bersungguh-sungguh membinanya dan melestarikannya. Sebaliknya, apabila pengurus mengabaikannya yang akan terjadi tentunya roda organisasi mengelinding secara terputah-putah.

2. Peranan dan Fungsi Masjid

Di Indonesia, dimana tempat kita berada kita dapat segera menemukan bangunan masjid karena telah banyak bangunan masjid yang telah didirikan. Bahkan di Jakarta seperti kawasan kompleks-komplek, perkantoran sudah didirikan masjid. Namun di Singapura ada masjid yang

berubah fungsi, perannya menjadi tempat wisata. Maka demikian dari berbagai kejadian dan pengalaman yang terus berlangsung, bisa dikatakan bahwa masjid bisa berperan sebagai berikut :¹⁸

- a. Pusat kegiatan umat Islam, baik kegiatan sosial, pendidikan, politik, budaya, dakwah maupun kegiatan ekonomi.
- b. Masjid sebagai lambang kebesaran Islam
- c. Masjid sebagai pusat pengembangan ilmu

Nabi memfungsikan masjid bukan sekedar sebagai tempat ibadah atau untuk murni menyembah Allah, shalat, dzikir, membaca Al-Qur'an dan ihtikaf. Tetapi Nabi memfungsikan masjid sebagai sebuah tempat yang bertemunya kepentingan dunia dan kepentingan akherat. Mulai dari memberikan tauziah, nasehat dan menyampaikan dakwah, pendidikan dan juga mengatur urusan keumatan, dari ekonomi hingga politik, dari persoalan rumah tangga hingga persoalan negara.¹⁹

Dengan demikian masjid yang menjadi pusat kehidupan ini mempunyai bermacam-macam fungsi sesuai dengan kebutuhan manusia yaitu:

a. Fungsi Ibadat

Fungsi Masjid yang pertama sesuai dengan makna nya adalah tempat bersujud atau shalat. Perkembangan selanjutnya dari shalat sesuai dengan arti ibadah itu sendiri adalah menyangkut segala sesuatu

¹⁸ Nurul Umamah, *Hubungan Manajemen Masjid Terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah Masjid Al Akbar Surabaya*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.hlm,36.

¹⁹ Sidi Gazalba, *Mesjid: Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam*,(Jakarta: Pustaka al-Husna,1994), hlm. 322.

yang sifatnya Kudus. Dengan demikian maka kegiatan fungsi masjid disamping fungsi ibadah yang bersifat perorangan juga ibadah yang bersifat kemasyarakatan.

Fungsi dan peran Masjid yang pertama dan utama adalah sebagai tempat dzikir dan shalat. Shalat memiliki makna, "menghubungkan", yaitu menghubungkan diri dengan Tuhan (Allah) dan oleh karenanya shalat tidak hanya berarti menyembah saja. Masjid juga merupakan tempat yang paling banyak dikumandangkan nama Allah melalui adzan, iqamah, tasbih, tahmid, tahlil, istighfar dan ucapan lainnya yang dianjurkan diucapkan di masjid.²⁰

b. Fungsi Sosial dan Kegiatan Muamalah

1. Pusat kegiatan masyarakat

Masjid merupakan tempat bermusyawarah kaum muslimin guna memecahkan persoalan-persoalan yang timbul dalam masyarakat. Sebagai tempat untuk berkonsultasi, mengajukan kesulitan-kesulitan, meminta bantuan dan pertolongan. Masjid juga sebagai tempat untuk membina keutuhan ikatan jamaah dan kegotong royongan didalam mewujudkan kesejahteraan bersama.²¹

2. Kegiatan dan Pengumpulan Dana

Masjid juga menjadi tempat kegiatan untuk mengumpulkan dana. Masjid juga sering mengadakan bazar, dimana umat Islam dapat membeli alat-alat ibadah maupun buku-buku Islam. Masjid juga

²⁰ Moh.E.Ayub, *Manajemen Masjid*, (Jakarta : Gema Insan, 2005), hlm 7

²¹ Moh.E.Ayub, *Manajemen Masjid*, (Jakarta : Gema Insan, 2005), hlm 7-8

menjadi tempat untuk akad nikah, seperti tempat ibadah agama lainnya. Masjid tanah liat di Djenné, Mali, secara tahunan mengadakan festival untuk merekonstruksi dan membenah ulang masjid.²²

c. Fungsi Pendidikan

Masjid adalah 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 ditengah-tengah masyarakat secara luas.

Atau ungkapan lain bahwa melalui pengajian sebenarnya masjid telah melakukan fungsi sosial, masjid sebagai tempat pendidikan nonformal, juga berfungsi membina manusia menjadi insan beriman, bertaqwa, berilmu beramal shalih, berakhlak dan menjadi warga yang baik serta bertanggung jawab. Untuk meningkatkan fungsi masjid dibidang pendidikan ini memerlukan waktu yang lama, sebab pendidikan adalah proses yang berlanjut dan berulang-ulang.

Karena fungsi pendidikan mempunyai peranan yang penting, untuk meningkatkan kualitas jama'ah dan menyiapkan generasi muda untuk meneruskan serta mengembangkan ajaran Islam, maka masjid

²² [Http://Balimuslim.Com/Tentang-Masjid](http://Balimuslim.Com/Tentang-Masjid) di akses pada tanggal 20 Juni 2020

sebagai media pendidikan masa terhadap jemaahnya perlu dipelihara dan ditingkatkan.

Menurut Moh. E. Ayub dalam bukunya mengemukakan bahwa fungsi masjid adalah sebagai berikut :²³

- a. Masjid merupakan tempat kaum muslimin beribadah dan mendekatkan diri kepada Allah Ta'ala;
- b. Masjid adalah tempat kaum muslimin untuk *i'tikaf* bersama, membersihkan diri, menggembleng batin untuk membina kesadaran dan mendapatkan pengalaman batin atau keagamaan sehingga selalu terpelihara keseimbangan jiwa dan raga serta keutuhan kepribadian.
- c. Masjid adalah tempat membina keutuhan ikatan jama'ah dan gotong royong untuk meningkatkan kesejahteraan bersama.
- d. Masjid dengan majelis taklimnya merupakan wahana untuk meningkatkan kecerdasan dan ilmu pengetahuan.
- e. Masjid adalah tempat pembinaan dan pengembangan kader-kader pemimpin umat.
- f. Masjid tempat mengumpulkan dana, menyimpan dan membagikannya.
- g. Masjid tempat melaksanakan pengaturan dan supervisi sosial.

²³ Moh.E.Ayub, Manajemen Masjid, (Jakarta : Gema Insani, 2005), hlm 7.

3. Ruang Lingkup Manajemen Masjid

Ruang lingkup manajemen masjid meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan memakmurkan masjid. Untuk menciptakan kegiatan masjid yang lebih terarah, terdapat tiga bidang lingkup manajemen masjid diantaranya adalah *Idarah, Imarah, dan Ri'ayah* :²⁴

1. *Idarah*

Idarah yaitu kegiatan yang bersifat mengembangkan dan mengatur kerjasama antar individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Idarah masjid pada garis besarnya dibagi menjadi dua bidang:

- a. *Idarah Binail Maadiy (Physical Management)* yaitu manajemen secara fisik yang meliputi kepengurusan masjid, pengaturan pembangunan fisik masjid, penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban dan keindahan masjid, pemeliharaan tata tertib dan ketentraman masjid, pengaturan keuangan dan administrasi masjid serta pemeliharaan fasilitas masjid yang lainya.
- b. *Idarah Binail Ruhiy (Fungsional Management)* yaitu pengaturan tentang pelaksanaan fungsi masjid sebagai wadah pembinaan umat, sebagai pusat pembangunan umat dan kebudayaan Islam seperti : akidah, pendidikan, pembinaan akhlakul karimah dan penjelasan agama Islam secara teratur.

²⁴ Moh.E.Ayub, Manajemen Masjid, (Jakarta : Gema Insani, 2005), hlm 33.

2. *Imarah*

Imarah yakni kegiatan untuk memakmurkan masjid sebagai tempat ibadah, pembinaan umat, dan peningkatan kesejahteraan jamaah. Dengan demikian, memakmurkan masjid identik dengan meningkatkan kegiatan masjid yang multi fungsi yaitu :

- a. Program peribadatan seperti pembinaan shalat lima waktu, shalat jum'at dan segala yang terkait.
- b. Program pendidikan non formal (Majelis Taklim, TPA, TPQ) dan pendidikan formal (MI, MTS dan MA)
- c. Program Pemberdayaan ekonomi umat
- d. Poliklinik masjid dan lain-lain.

3. *Ri'ayah*

Ri'ayah yakni kegiatan pemeliharaan fasilitas masjid, termasuk masalah keindahan dan kebersihan masjid, yang masuk dalam rana pengembangan sarana dan prasarana masjid. Dengan adanya pembinaan bidang *riayah*, masjid akan tampak bersih, indah dan mulia sehingga dapat memberikan daya tarik, rasa nyaman dan menyenangkan bagi siapa saja yang memandang, memasuki dan beribadah didalamnya.

Bangunan sarana pendukung dan perlengkapan masjid harus dirawat agar dapat digunakan sebaik-baiknya serta tahan lama. Seiring dengan bertambahnya usia bangunan maka kerusakan akan muncul bahkan bagian tertentu dapat mengalami disfungsi atau kerusakan, seperti pintu, jendela, atap, dinding dan fasilitas yang lainnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang berupa gambaran mengenai situasi atau kejadian, kata-kata tertulis atau lisan, kalimat, gambar dan perilaku yang dapat diamati serta diarahkan pada latar alamiah individu tersebut secara menyeluruh.¹

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks apa adanya melalui pengumpulan data dari latar alami sebagai sumber lapangan dengan instrumen kunci peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alami dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.² Menurut Arikunto³, mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan kejadian atau pun peristiwa yang ada di lapangan atau di lokasi penelitian.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi.

¹ Lexy J. Mleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2000), cet. Ke 11, hlm.3

² Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 2.

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2006), hlm. 42.

B. Penegasan Judul Penelitian

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini, maka peneliti akan memberikan penjelasan judul dengan tujuan untuk menghindari kesalahpahaman terhadap pokok permasalahan ini, maka peneliti menganggap perlu adanya batasan dari pengertian istilah sebagai berikut:

1. Pelayanan

Pelayanan yaitu Kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dalam hal ini perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi atau persaingan dalam usaha merebut pelanggan.

2. Masjid

Masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah dalam arti sempit, akan tetapi pengertian masjid mencakup berbagai aspek kehidupan umat Islam. Oleh karena itu, masjid juga dapat mencakup proses pembentukan budaya Islam dimana di dalamnya tercakup pula proses pendidikan.

Berdasarkan uraian beberapa pengertian diatas maka dapat disampaikan bahwa maksud dalam judul penelitian ini adalah Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada Pelaksanaan Pelayanan di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu selama 1 bulan dari tanggal 9 Juli 2020 sampai 9 Agustus 2020. Penelitian memilih lokasi ini terletak di Jalan Soekarno Hatta, Anggut Atas, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu.

D. Subjek/Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek yang memberikan informasi tentang fenomena dan situasi sosial yang berlangsung dilapangan.⁴ Artinya informan ini adalah orang yang dimintai keterangan berdasarkan realita atau keadaan yang sebenarnya mengenai objek yang akan diteliti.

Pemilihan informan diambil dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode/cara pengambilan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Sampel yang dipilih berdasarkan pada ciri-ciri yang dimiliki subjek tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan.⁵ Berikut kriteria yang menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan informan yaitu :

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan terlibat dalam kegiatan yang diteliti.
2. Memiliki wawasan dalam kegiatan.
3. Informan memiliki kesempatan atau waktu cukup untuk dimintai informasi.

Adapun berdasarkan kriteria di atas, maka yang menjadi informan penelitian ini yaitu, pengurus masjid berjumlah 1 orang dan pengunjung Jamaah berjumlah 3 orang. Seluruh informan penelitian yang diwawancarai berjumlah 4 orang.

⁴ Iskandar, *Metode Penelitian Dan Pendidikan Sosial "Kuantitatif dan Kualitatif"*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2008), hlm. 215

⁵ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), hal. 106.

E. Sumber Data

Pengertian data, data merupakan unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Data merupakan keterkaitan antara informasi dalam arti bahwa data harus mengungkapkan kaitan antara sumber informasi dan bentuk simbolik asli pada satu sisi.⁶

Adapun sumber data yang digunakan ada dua macam yaitu :⁷

1. Data Primer

Sumber data primer atau data tangan pertama merupakan data yang diperoleh langsung dari informan atau narasumber terkait subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung berupa wawancara.⁸

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan cara melakukan wawancara langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari. Data primer dapat berupa opini subjek secara individu atau kelompok, dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan serta hasil suatu pengujian tertentu, dan data primer dapat diperoleh melalui survey dan observasi.⁹ Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari hasil wawancara dan informasi dari pihak informan yaitu Imam Masjid sekaligus Pengurus Masjid Agung At-Taqwa

⁶ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 79.

⁷ Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hlm. 9

⁸ Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hlm. 91

⁹ Iskandar, *Metodologi Penelitian dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*, hlm. 252.

Kota Bengkulu Yaitu Ustad Sulaiman serta jamaah masjid yaitu Armen, Davin dan Denis.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang tidak secara langsung diperoleh peneliti di lapangan dari subjek penelitian, melainkan sumber yang sudah dibuat orang lain dalam wujud data dokumentasi atau laporan.¹⁰

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh peneliti lainnya yang bukan merupakan pengelolanya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh tempat yang diteliti dan dipublikasikan.¹¹ Dalam hal ini, data yang dihimpun adalah tentang Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi dan kepengurusan, sarana dan prasarana dan data-data yang ada kaitannya dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian selain menggunakan metode yang tepat juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang memungkinkan. Untuk mendapatkan data lapangan yang valid dan relevan dengan permasalahan yang telah ditentukan, Ada berbagai macam teknik pengumpulan data dalam proses

¹⁰ Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm. 91

¹¹ Noeng Muhadjir, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1993/1998), hlm. 138

penelitian, akan tetapi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang digunakan untuk menghimpun data penelitian.¹² Bentuk observasi yang digunakan observasi langsung pada objek yang diobservasi, dalam arti bahwa pengamatan tidak menggunakan media-media transparan atau peneliti langsung melihat atau mengamati apa yang terjadi pada objek penelitian.¹³

Maka observasi ini, peneliti langsung mengamati dan menanyakan kepada Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu dan jamaah masjid serta melihat kegiatan yang sudah dilakukan dan sudah terealisasi dengan baik.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawaban antar pewawancara dengan responden (orang yang diwawancarai). Bentuk wawancara yang digunakan yakni wawancara terarah dilaksanakan secara bebas, tetapi kebebasan ini tetap tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditanyakan kepada responden dan telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara.¹⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi target wawancara pada Takmir/Pengurus

¹² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 128.

¹³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, hlm. 143

¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, hlm. 133.

Masjid satu orang yaitu Ustad Sulaiman dan Jamaah/Pengunjung Masjid ada tiga orang yaitu Armen, Davin dan Denis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian.¹⁵ Dokumentasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk memperoleh data tentang apa yang akan diteliti yang dapat diperoleh melalui dokumen-dokumen untuk menambah pemahaman atau informasi penelitian. Sebagai pendukung alat pengambilan data, dokumentasi digunakan mengambil data yang berkaitan dengan bukti-bukti fisik yang kaitannya dengan masalah penelitian di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data atau penafsiran data merupakan proses menyusun atur data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sedemikian rupa sehingga dapat ditemukan tema yang memberikan makna terhadap data yang dikumpulkan.¹⁶

Dalam penelitian ini, analisis data yang diperoleh dari mengumpulkan data-data yang diperoleh dari lapangan. Kemudian diklasifikasikan sesuai pokok permasalahan dan memeriksa kembali data-data sesuai pokok masalah dengan cermat. Dilanjutkan dengan menganalisis semua data yang terkumpul dan selanjutnya akan menjadi sebuah penelitian.

¹⁵ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Rosdakarya,1995), hlm.70

¹⁶ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm.141

H. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, analisis keabsahan data dilakukan dengan beberapa langkah yaitu :

1. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan yaitu, menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang di cari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Ketekunan ini dilakukan untuk memahami dan mendapatkan data secara mendalam. Adapun ketekunan pengamatan yang dilakukan peneliti, yaitu mengetahui mengenai Bagaimana Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dengan mengecek baik sederajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berada dalam penelitian kualitatif. Hal ini menurut Moeleong dapat dicapai dengan jalan

- a. Membandingkan dengan hasil pengamatan dan hasil wawancara.
- b. Membandingkan yang dikatakan dengan apa yang dilakukan dengan situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan dengan Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

Dengan begitu peneliti akan melakukan perbandingan data dengan teori yang ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Wilayah Penelitian

1. Sejarah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu

Masjid Agung At-Taqwa merupakan masjid Agung Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, berada di Jalan Soekarno-Hatta, Kelurahan Anggut Atas, kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Masjid Agung At-Taqwa tak hanya difungsikan sebagai tempat beribadah saja, melainkan juga sebuah bangunan yang menjadi ikon kota Bengkulu. Masjid tersebut berbalut warna putih sehingga terkesan sangat megah berdiri kokoh di Kota Bengkulu. Proses pembangunan masjid tersebut dimulai pada tahun 1988 tepatnya di masa pemerintahan Gubernur Soeprapto. Setelah selesai dibangun, masjid tersebut diresmikan secara langsung oleh Presiden Soeharto pada tanggal 1 Juli 1989.

Pada bagian ruang utama masjid memiliki ukuran luas 879.2 meter persegi. Sedangkan secara keseluruhan luas masjid tersebut adalah 1.104.5 meter persegi. Bangunan masjid megah tersebut dapat menampung para jamaah mencapai 2900 jamaah secara sekaligus.¹

Jika dilihat sekilas, bentuk bangunan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu lebih menyerupai istana pada masa kolonial ketimbang masjid pada umumnya. Masjid yang menjadi kebanggaan masyarakat Bengkulu

¹ <https://wisatasejarah.wordpress.com/2009/09/06/masjid-agung-at-taqwa/>, diakses pada tanggal 18 November 2020.

ini didirikan dekat rumah Presiden RI pertama, Soekarno, saat diasingkan oleh pemerintah kolonial Belanda.²

Kemiripan masjid ini dengan model bangunan istana era kolonial terlihat dari taman yang cukup luas dengan gaya penataan layaknya taman di halaman istana kepresidenan atau alun- alun kecil di halaman keraton. Selain itu, ada juga teras berbentuk koridor panjang yang mengelilingi ruang utama. Koridor dengan deret tiang penyangga berbentuk bulat berwarna putih yang dipadu dengan pagar besi membuat masjid semakin terlihat mirip istana.

Keunikan yang menjadi ciri khas masjid ini adalah kubah bulat namun bertingkat tiga layaknya kubah limas. Sekilas mirip piring terbang dalam film- film luar angkasa. Di bagian dalam masjid akan terlihat tata ruang yang cukup minimalis. Tidak banyak detail ornamen di situ. Dinding dibiarkan polos dengan mengandalkan warna natural marmer yang melapisinya.

Bila di masjid lain kubah bagian dalam biasanya dihias berbagai lukisan dan kaligrafi, di sini dibiarkan polos. Yang ditampilkan hanya visualisasi materi pembuat kubah, yakni alur-alur kayu yang diberi warna krem muda. Di bagian tengah plafon kubah menggantung lampu hias bergaya klasik minimalis. Hanya ada sejumlah titik lampu kecil tanpa dikombinasikan dengan material lain yang biasanya mempercantik tampilan lampu tersebut.

² <https://duniamasjid.islamic-center.or.id/437/masjid-raya-akbar-at-taqwa/>, diakses pada tanggal 4 Desember 2020

Mihrab yang menjadi sentralisasi visual pun tidak banyak diberi hiasan. Bagian ini hanya dibedakan dengan warna keramik bernuansa gelap abu-abu di latar belakang dan ruangan yang masuk berbentuk kotak dengan gaya pigura ruang berlapis. Gaya klasik kolonial ini sebenarnya cukup unik. Namun, kombinasi gaya klasik kolonial dengan sentuhan minimalis terbukti berhasil menegaskan jati diri Masjid Agung At-Taqwa yang berbeda dengan masjid- masjid lain di Indonesia.

Lokasinya yang strategis menjadikan masjid tersebut selalu dipenuhi oleh para jamaah dan para pengunjung dari mana saja terutama yang melintasi daerah tersebut. Tak sedikit dari mereka untuk beristirahat sebentar serta melakukan ibadah di masjid tersebut. Di malam hari pun suasana di masjid Agung At-Taqwa sangat nyaman serta dilengkapi dengan cahaya lampu berwarna putih. Tak hanya difungsikan sebagai tempat beribadah, Masjid Agung At-Taqwa juga digunakan sebagai kegiatan keagamaan lainnya.

2. Visi dan Misi Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu

Setiap lembaga/organisasi didirikan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu perencanaan tindakan yang melalui Visi dan Misi. Adapun Visi dan Misi Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yaitu:³

³ Ustad Sulaiman (Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu), wawancara Selasa, 21 Juli 2020.

a. **Visi**

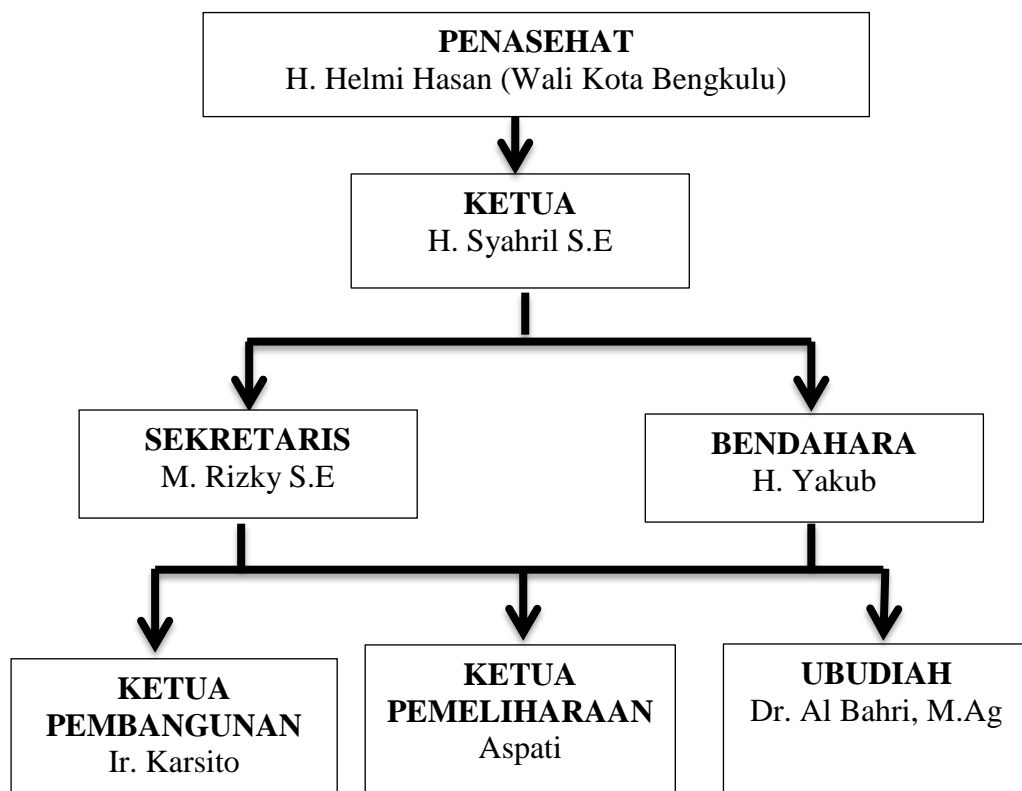
Menghidupkan Masjid seperti Masjid Nabawi di zaman Nabi dengan cara membuat 4 amalan/kegiatan yaitu :

- a. Dakwah Ilallah (Yaitu mengajak orang bertaqwa kepada Allah)
- b. Ta'lim Wata'allum (Belajar ilmu dan mengajarkan ilmu Agama)
- c. Zikir dan Ibadah (Itiqaf, sholat lima waktu, berjamaah, baca Al-Qur'an, zikir dan bersadaqah)
- d. Khitmad (Pelayanan umat seperti bisa mengantar dan menjenguk jamaah ke Rumah Sakit, bisa melayani Musafir dengan fasilitas Masjid)

b. **Misi**

Seluruh laki-laki yang sudah baliqh shalat berjamaah di Masjid dan Musholla dengan berjamaah tepat waktu.

3. **Struktur Organisasi BKM Agung At-Taqwa Kota Bengkulu**



Adapun uraian struktur organisasi Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :⁴

- a. Penasehat : H. Helmi Hasan
- b. Ketua : H. Syahril S.E
- c. Sekretaris : M. Rizky S.E
- d. Bendahara : H. Yakub
- e. Ketua Pembangunan : Ir. Karsito
- f. Ketua Pemeliharaan : Aspati
- g. Ubudiah : Dr. Al-Bahri, M.Ag

4. Sarana dan Prasarana Masjid Agung At-Taqwa

Masjid Agung At-Taqwa memiliki sarana dan prasarana yang sudah memadai baik diluar maupun di dalam Masjid. Sarana dan prasarana ini merupakan pendukung yang sangat penting untuk kenyamanan dan kelancaran kegiatan yang dilakukan di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Adapun sarana dan prasarana Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :⁵

1. Ruang Dalam Masjid

Ruang dalam Masjid adalah ruangan khusus untuk melaksanakan kegiatan ibadah, sosial, ataupun kegiatan lainnya. Ruangan ini, terdiri dari sajadah imam sholat, karpet panjang untuk shaf sholat dan sebuah mimbar yang terletak di samping sajadah imam, digunakan untuk khutbah jum'at.

⁴ Ustad Sulaiman (Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu), wawancara Selasa, 21 Juli 2020.

⁵ Hasil Observasi penelitian di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu pada tanggal 21 Juli 2020.

2. Tempat Wudhu dan Toilet

Masjid Agung At-Taqwa mempunyai dua tempat wudhu yakni satu tempat wudhu wanita dan satu tempat wudhu laki-laki yang posisi bangunan letaknya terpisah berseberangan.

3. Ruang Gudang

Masjid Agung At-Taqwa memiliki tempat khusus untuk menyimpan barang-barang inventaris Masjid. Adapun barang-barangnya yakni keranda jenazah, terpal, backdrop tabligh akbar, alat tukang bangunan, lemari buku, jingset, alat-alat kebersihan dan lain sebagainya. Barang-barang tersebut selama belum digunakan maka disimpan di gudang penyimpanan Masjid Agung At-Taqwa.

4. Ruang Marbot

Ruangan marbot merupakan kamar khusus yang digunakan sebagai tempat tinggal penjaga Masjid.

5. Ruang Dapur

Masjid Agung At-Taqwa memiliki ruang dapur khusus untuk membuat makanan dan minuman bagi jamaah yang sedang berkunjung di Masjid. Posisi letaknya berdekatan dengan ruang marbot.

6. Halaman Masjid

Masjid Agung At-Taqwa mempunyai halaman yang luas untuk kenyamanan parkir kendaraan ataupun tempat bermain bagi anak-anak. Pada halaman depan Masjid, terdapat tempat parkir untuk motor dan mobil, sedangkan halaman kanan masjid digunakan untuk tempat parkir motor saja.

5. Profil Informan

Untuk melihat gambaran pelayanan masjid Agung At-Takwah Kota Bengkulu, maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan. Sehingga memperoleh jawaban terhadap masalah-masalah yang diteliti yaitu Bagaimana pelayanan Ibadah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu dan Bagaimana usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?

Adapun informan yang dimaksud dapat dilihat dari tabel berikut ini

.⁶

No	Nama	Usia/ Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Ustadz Sulaiman	laki-laki	Pengurus Masjid
2.	Armen	laki-laki	Jamaah Masjid
3.	Davin	laki-laki	Jamaah Masjid
4.	Denis Fadila	laki-laki	Jamaah Masjid

Tabel 4.1

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Adapun hasil penelitian yang di lakukan penulis di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yaitu pelayanan ibadah yang diberikan oleh pengurus Masjid kepada jamaah yang berkunjung untuk mendapatkan kepuasan layanan yang telah diberikan oleh pengurus Masjid.

⁶ Hasil Observasi penelitian di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu pada tanggal 9 Juli 2020.

Adapun program kegiatan ibadahnya seperti pengajian rutin dan belajar tahsin (meningkatkan bacaan Al-Qur'an) serta meningkatkan dan mempertahankan pelayanan di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

1. Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu

Gambaran hasil penelitian tentang “Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu” menurut rumusan masalah yaitu tentang Bagaimana Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu dan Bagaimana Usaha Meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengetahui Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

Berdasarkan Penelitian pada tanggal 21 Juli 2020 Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang lebih terfokus pada pelayanan ibadahnya dengan memberikan penyediaan guru-guru tahsin (Belajar meningkatkan bacaan Al-Qur'an) di buka buat umum bagi muda maupun tua, jadi Masjid Agung At-Taqwa menyediakan guru yaitu *tahfidz* qur'an yang diberikan oleh pihak pengurus masjid. Pengurus Masjid memberikan pelayanan yang baik seperti memberikan penawaran kepada jaamaah untuk bisa menggunakan fasilitas yang ada di Masjid dan beretika baik dalam melayani jamaah, pengurus Masjid tidak memberikan izin bagi wanita untuk mengikuti *i'tiqaf* bersama hanya laki-laki saja yang diperbolehkan untuk ihtiqaf di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Kemudian cara pengurus Masjid menarik jamaah dengan memberikan program-program

yang telah dilakukan selama ini seperti taklim ba'da maghrib, taklim ba'da subuh, belajar tahsin dan di sediakan makanan untuk jamaah yang mengikuti kegiatan tersebut.

Cara meningkatkan dan mempertahankan pelayanan di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yakni dengan meningkatkan kebersihan, mengadakan acara makan bersama jamaah setelah ba'da jumat, kemudian pihak masjid bekerja sama dengan pemda yang sekarang dalam tahap merenovasi bangunan Masjid yaitu dengan membangun alun-alun (berendo) kemudian penataan taman, membangun penginapan musafir dan juga untuk tamu-tamu masjid untuk menarik masyarakat agar lebih berkunjung ke masjid agung At-Taqwa kota bengkulu.

Berikut ini adalah data dari hasil penelitian penulis di Masjid Agung At-Taqwa kota Bengkulu terkait berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ustadz Sulaiman selaku ketua pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu, sekaligus menjadi imam dan khatib di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu, Armen selaku jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang mengikuti kegiatan belajar Tahsin setiap malam ba'dah Isha, Davin selaku jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang mengikuti kegiatan belajar Tahsin setiap malam ba'dah Isha, dan Denis selaku jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang mengikuti kegiatan belajar Tahsin setiap Malam ba'dah Isha.⁷

⁷ Hasil Observasi penelitian di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu pada tanggal 21 Juli 2020.

Berdasarkan hasil wawancara, yang mana penulis mengajukan pertanyaan, yaitu:

“Apa saja kebutuhan yang dipenuhi dalam melayani Jamaah saat beribadah di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?.”

Jawaban yang disampaikan oleh Ustadz Sulaiman :

“Dari segi penyediaan guru-guru tahsin di buka buat umum bagi muda maupun tua, jadi masjid ini menyediakan guru tahfis qur’an yang diberikan oleh Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.”⁸

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya guru tahsin, jamaah yang ingin belajar tahsin dapat mengikuti dengan baik di masjid Agung AT-Taqwa Kota Bengkulu. Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik untuk Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?.”

Jawaban yang disampaikan oleh Ustadz Sulaiman:

“Menawarkan kepada Warga atupun masyarakat yg sedang singgah dari perjalanan jauh bisa beristirahat sejenak dan bisa menggunakan fasilitas yang ada di masjid agung at-taqwa kota bengkulu”.⁹

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya fasilitas di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu jamaah bisa menggunakannya saat beribadah maupun yang sedang beristirahat sejenak di Masjid.

⁸ Ustad Sulaiman (Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Wawancara Selasa, 21 Juli 2020.

⁹ Ustad Sulaiman (pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Wawancara Selasa, 21 Juli 2020.

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Bagaimana etika dalam melayani Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?”.

Jawaban yang disampaikan oleh Ustadz Sulaiman :

“etika dalam melayani jamaah, kami tidak memberikan izin bagi wanita untuk tidak di anjurkan mengikuti itiqaf bersama hanya laki-laki saja yang diperbolehkan untuk itiqaf di masjid ini.”¹⁰

Dari hasil observasi wawancara peneliti menyimpulkan bahwa jamaah yang tidak dibolehkan untuk beritiqaf yaitu jamaah wanita karena dalam hal ini untuk menghindari pandangan buruk oleh masyarakat sekitar.

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Bagaimana cara menarik Jamaah untuk beribadah ke Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?”.

Jawaban yang disampaikan oleh Ustadz Sulaiman :

“Cara menariknya dengan program-program yang diberikan seperti taklim ba'da maghrib, taklim ba'da subuh, belajar tahsin dan setelah selesai kegiatan pihak kami menyediakan makanan untuk jamaah.”¹¹

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa program yang telah diberikan oleh Pengurus Masjid sudah baik dan menjadikan jamaah untuk terus beribadah dan lebih mendalami ilmu agamanya masing-masing.

¹⁰ Ustad Sulaiman (Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Wawancara Selasa, 21 Juli 2020.

¹¹ Ustad Sulaiman (Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Wawancara Selasa, 21 Juli 2020

Adapun penulis mengajukan pertanyaan kepada jamaah “Sejak kapan anda mulai rutin shalat di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu?”

Jawaban yang disampaikan oleh Armen sebagai jamaah : ”Saya awal beribadah rutin shalat di Masjid Agung At-Taqwa kota Bengkulu pada tahun 2018”¹²

Jawaban yang senada juga disampaikan oleh Davin sebagai jamaah : “saya beribadah rutin shalat di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu pada awal tahun 2019.”¹³

Jawaban senadapun juga di sampaikan oleh Denis sebagai jamaah : “saya beribadah shalat disini sejak awal tahun 2019”¹⁴

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa rata-rata jamaah yang aktif beribadah di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu berawal pada tahun 2019.

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Sejak kapan anda mengikuti kegiatan ibadah seperti belajar tahsin di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?”

Jawaban yang disampaikan oleh Armen sebagai jamaah : “saya mengikuti belajar Tahsin sudah hampir satu tahun pada awal 2019”¹⁵

¹² Armen (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

¹³ Davin (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

¹⁴ Denis (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

¹⁵ Armen (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

Jawaban yang senada juga di sampaikan oleh Davin sebagai jamaah :

“Pada tahun 2019 tepatnya di bulan maret saya baru mulai mengikuti belajar tahsin di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu”¹⁶

Jawaban yang senadapun juga di sampaikan oleh Denis sebagai jamaah :

“rutinnya di bulan september di tahun 2019, awalnya itu di ajak teman dan saya pun jadi tertarik untuk mengikuti kegiatan di masjid ini salah satunya dengan belajar tahsin setiap malam selesai ba’dah isha.”¹⁷

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa jamaah yang mengikuti belajar tahsin mereka aktif semenjak adanya ustad Muhammad Asfahani.

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Bentuk pelayanan apa saja yang dilakukan oleh Pengurus Masjid kepada Jamaah ?”

Jawaban yang disampaikan oleh Armen sebagai jamaah :

“Bentuk pelayanan dari pengurus masjid seperti kebutuhan saat kita gak ada meja panjang yang ada hanya meja pendek karena meja tersebut tidak mencukupi untuk belajar dengan sigap, tanggap dan cepat ta’mir masjid memesankan meja tersebut.”¹⁸

Jawaban yang senada juga di sampaikan oleh Davin sebagai jamaah :

¹⁶ Davin (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

¹⁷ Denis (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

¹⁸ Armen (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

“bentuk pelayanan dari pengurus masjid yakni kegiatan ibadahnya lebih meningkatkan keagamaan dan silaturahmi terjaga seperti kegiatan malam remaja, saat malam minggu setelah selesai pengajian ada acara makan malam bersama jadi bisa meningkatkan kebersamaannya disini.”¹⁹

Jawaban yang senadapun juga di sampaikan oleh Denis sebagai jamaah : “Pengurus masjid di sini sangat ramah dan selalu siap dalam melayani jamaahnya.”²⁰

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus masjid kepada jamaah sudah sangat baik dalam melayani jamaahnya.

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Apakah anda sering mengikuti kegiatan belajar Tahsin yang dilaksanakan oleh pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?

Jawaban yang disampaikan oleh Armen sebagai jamaah :

“saya rutin mengikuti kegiatan belajar tahsin disini, selain itu yang saya tahu jamaah yang mengikuti belajar tahsin untuk sekarang kurang lebih 20 orang itu sudah termasuk aktif maupun yang tidak aktif di kegiatan ini.”²¹

Jawaban yang senada disampaikan oleh Davin sebagai jamaah :

“pada malam hari setelah ba’dah isha hampir setiap hari saya mengikuti belajar tahsin di Masjid Agung At-Taqwa Kota bengkulu.”²²

¹⁹ Davin (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

²⁰ Denis (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

²¹ Armen (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

²² Davin (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

Jawaban yang senadapun juga di sampaikan oleh Denis sebagai jamaah : “Hampir setiap hari saya mengikuti belajar tahsin di sini dari ba’dah isha sampai jam 11 malam.”²³

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa jamaah yang mengikuti belajar tahsin hampir setiap harinya mereka mengikuti kegiatan tersebut.

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Apa manfaat yang anda dapatkan ketika mengikuti kegiatan belajar Tahsin di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?”

Jawaban yang disampaikan oleh Armen sebagai jamaah :

“Manfaatnya banyak yaa intinya soal agama yaitu ketenangan hati, wawasan kita bertambah, bacaan alquran semakin baik dan benar tergantung dari diri kita serius untuk mendapatkan ilmunya.”²⁴

Jawaban yang senada juga di sampaikan oleh Davin sebagai jamaah :

“Manfaatnya untuk diri sendiri memperbaiki bacaan alquran dan juga sebenarnya bukan hanya tahsin yang harus di kuasai namun juga bisa kita belajar tentang fiqih agar menambah wawasan kita lebih luas dan mendalam lagi tentang agama.”²⁵

²³ Denis (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

²⁴ Armen (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

²⁵ Davin (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

Jawaban yang senadapun juga di sampaikan oleh Danis sebagai jamaah :

“Manfaat yang saya dapatkan yaitu mengerti tentang ilmu tahsin bacaan yang dulunya kurang lancar sekarang sudah lebih baik dan lebih memahami juga saya mendapatkan ilmu yang berkah.”²⁶

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa jamaah yang mengikuti belajar tahsin manfaatnya sangatlah banyak yang didapat dari segi membaca Al-Quran semakin bagus dan menambah wawasan tentang agama dan lebih mendalaminya.

2. Meningkatkan dan Mempertahankan Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu

Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang merupakan Masjid Kota di bawah naungan pemerintah Wali Kota ini perlu meningkatkan dan mempertahankan pelayanan untuk jamaah di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Dengan ini peneliti telah melakukan observasi dan wawancara ke pada pengurus Masjid dan beberapa orang jamaah yang mengikuti salah satu kegiatan belajar Tahsin yakni sebagai berikut :

Adapun pertanyaan yang penulis sampaikan “Bagaimana cara meningkatkan pelayanan supaya Jamaah terus berdatangan untuk beribadah di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu ?.”

²⁶ Denis (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

Jawaban yang disampaikan oleh Ustadz Sulaiman selaku ketua pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu sekaligus menjadi imam dan khatib di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu :

“Meningkatkan kebersihan, mengadakan acara makan bersama jamaah setelah ba'da jumat, kemudian pihak masjid bekerja sama dengan pemda yang sekarang dalam tahap merenovasi bangunan Masjid yaitu dengan membangun alun-alun (berendo) kemudian penataan taman, membangun penginapan musafir dan juga untuk tamu-tamu masjid untuk menarik masyarakat agar lebih berkunjung ke masjid agung at-taqwa kota Bengkulu.”²⁷

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan “Bagaimana sikap Pengurus jika ada keluhan dari Jamaah terhadap pelayanan yang diberikan dan bagaimana mengatasinya ?”

Jawaban yang disampaikan oleh Ustadz Sulaiman :

“jika ada jamaah yang merasa kurang baik pelayanan dari kami pihak pengurus Masjid meminta maaf dan menerima masukan dari masyarakat yang perlu diperbaiki oleh pengurus masjid”²⁸

Adapun pertanyaan lain yang penulis sampaikan untuk jamaah “Apakah anda puas dengan pelayanan Ta'mir Masjid dalam melayani jamaah ?”

Jawaban yang disampaikan oleh Armen sebagai jamaah :

“Sangat puas, karena ta'mir masjid di sini sudah sepenuh hati melayani jamaahnya dan sangat baik, fasilitasnya pun sudah di sediakan, air, makanan semua kebutuhan sudah disediakan kemudian saat mengikuti itiqaf juga sudah di siapkan seperti selimut, bantal dan kebutuhan lainnya”²⁹

²⁷ Ustad Sulaiman (Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Selasa, 21 Juli 2020

²⁸ Ustad Sulaiman (Pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Selasa, 21 Juli 2020

²⁹ Armen (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

Jawaban yang senada juga di sampaikan oleh Davin sebagai jamaah :

“pelayanannya sangat baik, fasilitasnya pun sudah disiapkan dari pihak ta'mir Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu”³⁰

Jawaban yang senadapun juga di sampaikan oleh Denis sebagai jamaah : “alhamdulillah sangat puas, pelayanan yang saya dapatkan dari sini sangat baik.”³¹

Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa jamaah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengurus Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

C. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan selama dua bulan peneliti menganalisis dari hasil yang didapat sesuai metode fenomena yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Untuk menganalisis hasil penelitian, peneliti menginterpretasikan ialah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan sesuatu, dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan yang telah peneliti laksanakan, yaitu :

1. Analisis Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu

Dari hasil penelitian peneliti dapat menganalisis tentang Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yaitu bagian Idarah terbagi dua bagian terdiri dari *Physical Management* dan *Fungsional Management*.

³⁰ Davin (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

³¹ Denis (Jamaah Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu). Wawancara Sabtu, 1 Agustus 2020

Physical Management yaitu manajemen secara fisik meliputi kepengurusan Masjid yang diurus oleh H. Syahril S.E kemudian pengaturan pembangunan Masjid yang diurus oleh Ir. Karsito. Penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban dan keindahan Masjid yang diurus langsung oleh pengurus Masjid serta jamaah Masjid. Pemeliharaan tata tertib dan ketentraman Masjid yang diurus oleh Bapak Aspati. Pengaturan keuangan dan administrasi yang diurus oleh H. Yakub dan M. Rizky S.E.

Fungsional Management yaitu pengaturan tentang pelaksanaan fungsi masjid sebagai wadah pembinaan umat, sebagai pusat pembangunan umat dan kebudayaan Islam seperti akidah, pendidikan, pembinaan akhlak karimah dan penjelasan agama Islam secara teratur yang diurus oleh Dr. Al-Bahri, M.Ag.

Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yang lebih terfokus pada pelayanan ibadahnya dengan memberikan penyediaan guru-guru di buka buat umum bagi muda maupun tua, jadi masjid Agung At-Taqwa menyediakan guru tahfis qur'an yang diberikan oleh masjid.

- a. Masjid agung at-taqwa menyediakan tenaga pengajar yang handal dan profesional yang melayani masyarakat yang mau belajar kapan saja.
- b. Mendatangkan ustad-ustad untuk memberikan tausiah, masukan tentang hukum-hukum agama seperti ustad Muhammad Asfahani, ustad muhammad Ulin Nuha mereka pengajar tahfis maupun Tahsin bahkan menyeluruh.

- c. Mendatangkan ustad-ustad mengisi pengajian pengarahan untuk memberitahu hukum-hukum agama di waktu ba'da maghrib seperti Dr.Al Bahri, Habib Abrurohman Alkab, Ustad Adi Sucipto, Ustad Ibnu Ali Basalama.
- d. Kuliah subuh yang dibimbing oleh Dr. Heri Nur Ali, Dr.Dani Hamdani, Ustad Junaidi Hamzah. Kemudian setelah selesai pengajian pengurus Masjid juga menyediakan sarapan pagi setiap minggunya.
- e. Memfasilitasi warga yang tidak mampu untuk mendapatkan bantuan dari baznas dan itu semua rekomendasi dari Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

Pengurus Masjid memberikan pelayanan yang baik seperti memberikan penawaran kepada jaamaah untuk bisa menggunakan fasilitas yang ada di Masjid dan beretika baik dalam melayani jamaah, pengurus Masjid tidak memberikan izin bagi wanita untuk mengikuti itiqaf bersama hanya laki-laki saja yang diperbolehkan untuk itiqaf di masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Kemudian cara pengurus Masjid menarik jamaah dengan memberikan program-program yang telah dilakukan selama ini seperti taklim ba'da maghrib, taklim ba'da subuh, belajar tahsin yang mengikuti kegiatan tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh pengurus Masjid mampu membuat jamaah yang berkunjung maupun jamaah yang ikut kegiatan di Masjid Agung At-Taqwa ini sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

2. Analisis meningkatkan dan mempertahankan pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu

Cara meningkatkan dan mempertahankan pelayanan di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yakni dengan meningkatkan kebersihan, mengadakan acara makan bersama jamaah setelah ba'da jumat, kemudian pihak masjid bekerja sama dengan pemda yang sekarang dalam tahap merenovasi bangunan Masjid yaitu dengan membangun alun-alun (berendo) kemudian penataan taman, membangun penginapan musafir dan juga untuk tamu-tamu masjid untuk menarik masyarakat berkunjung dan beribadah ke masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

Dengan ini peneliti mendapatkan hasil yang dimana proses kegiatan pelayanan yang bersifat mengatur dan mengembangkan kerjasama oleh pihak pengurus Masjid dan Pihak Pemerintah Wali Kota dapat mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan dan mempertahankan Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu yaitu bagian Idarah yang terbagi dua bagian terdiri dari *Physical Management* dan *Fungsional Management*. *Physical Management* yaitu manajemen secara fisik meliputi kepengurusan Masjid yang diurus oleh H. Syahril S.E kemudian pengaturan pembangunan Masjid yang diurus oleh Ir. Karsito. Penjagaan kehormatan, kebersihan, ketertiban dan keindahan Masjid yang diurus langsung oleh pengurus Masjid serta jamaah Masjid. Pemeliharaan tata tertib dan ketentraman Masjid yang diurus oleh Bapak Aspati. Pengaturan keuangan dan administrasi yang diurus oleh H. Yakub dan M. Rizky S.E.

Fungsional Management yaitu pengaturan tentang pelaksanaan fungsi masjid sebagai wadah pembinaan umat, sebagai pusat pembangunan umat dan kebudayaan Islam seperti akidah, pendidikan, pembinaan akhlak karimah dan penjelasan agama Islam secara teratur yang diurus oleh Dr. Al-Bahri, M.Ag. Dengan memberikan penyediaan guru-guru yaitu guru tahsin (Belajar meningkatkan bacaan Al-Qur'an) di buka buat umum bagi muda maupun tua, Masjid Agung At-Taqwa menyediakan guru yang sudah *tahfidz* qur'an yang diberikan oleh pihak pengurus masjid. Pengurus Masjid memberikan pelayanan yang

baik seperti memberikan penawaran kepada jamaah untuk bisa menggunakan fasilitas yang ada di Masjid dan beretika baik dalam melayani jamaah, pengurus Masjid tidak memberikan izin bagi wanita untuk mengikuti *i'tiqaf* bersama hanya laki-laki saja yang diperbolehkan untuk *i'tiqaf* di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu. Kemudian cara pengurus Masjid menarik jamaah dengan memberikan program-program yang telah dilakukan selama ini seperti taklim ba'da maghrib, taklim ba'da subuh, dan belajar tahsin.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pengurus Masjid sudah sangat baik dalam kebutuhan beribadahnya kepada jamaah serta dapat meningkatkan lagi dan mempertahankan pelayanan tersebut pihak pengurus Masjid bekerjasama dengan Pemerintah Kota salah satunya mendapatkan bantuan dari Baznas Kota dengan memberikan sumbangan kepada masyarakat yang kurang mampu serta memberikan bantuan kepada anak yatim. Kemudian yang diberikan Pemerintah Wali Kota dengan merekonstruksi sebagian bangunan masjid untuk menjadikan Masjid Agung At-Taqwa pusat wisata religi di Kota Bengkulu.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan pelayanan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu maka, penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaknya kepada pengurus Masjid agar jangan pernah lelah dalam menjalankan dakwahnya dalam mengajak masyarakat

khususnya di lingkungan Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu dan sekitarnya

2. Agar terus berinovasi dalam mengembangkan kegiatan-kegiatan yang ada di Masjid sehingga jamaah menjadi nyaman beribadah di Masjid Agung At-Taqwa Kota Bengkulu
3. Hendaknya kepada jamaah yang melaksanakan ibadah dan mengikuti kegiatan di Masjid Agung At-Taqwa agar dapat mengamalkan ilmu yang di dapatkan, serta membuahkan akhlak yang baik terhadap sesama muslim.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Asyad, *Pelayanan Masjid Kota (Masjid Sigi Lamo Kesultanan Ternate)*, (AR Arsyad - EDUCANDUM, 2018 - blamakassar.e-journal.id)
- Aini Nurul. 2018. *Efektivitas manajemen masjid dalam meningkatkan mutu pelayanan (Studi Kasus Pada Masjid Jendral Besar Soedirman Purwokerto)*. Program Studi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri. Purwokerto.
- Arikunto Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Al-Qur'an Surat Al-Mulk Ayat 15
- Ayub, Mohammad E, dkk. 1996. *Manajemen Masjid*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Bugin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Departemen Agama. 2013. *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jakarta : Pustaka Al-Mubin.
- Effendy, Mochtar. 1986. *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*. Jakarta: Bharata KaryaAksara.
- Sidi Gazalba, Sidi. 1994. *Mesjid: Pusat Ibadat dan Kebudayaan Islam*. Jakarta: Pustaka al-Husna
- Hafihuddin, Didin. Tanjung, Hendri. 2003. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani. Cet.ke-1
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Irma Suryani, *Manajemen Masjid dalam Meningkatkan Daya Tarik (Masjid Amirul Mukminin Makassar)*.
- Iskandar. 2008. *Metode Penelitian Dan Pendidikan Sosial "Kuantitatif dan Kualitatif"*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Khatimah, Husnul. 2011. *Penerapan Syariah Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Magretta, Joan. 2014. *Understanding Michael Porter*. Yogyakarta : Andi
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara
- Mudiar Achmad, 2005. *Etika Dalam Islam*, Semarang : Ikhlas, Cet. Ke-1

Muhadjir, Noeng. 1993/1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin

Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999), Cet.ke-1.

Nana Rukman D. W. 2002. *Masjid dan Dakwah*. Jakarta: Al-Mawardi Prima. Cetak.1.

Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Porter , Micel E. 2001.*Competitive Advantage, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.2009. *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: -

Ratminto. 2010.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

S.Schuler, Randall. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga

Sianipar. 1999. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Siswanto. 2005.*Panduan Praktis Organisasi Masjid*. Jakarta : Pustaka Al-Kautsar.

Suherman, Eman. 2012. *Manajemen Masjid*. Bandung : ALFABETA

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sutopo. 2002. *Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi, Edisi 1

Zen,Muhammad, dkk. 2007. *Dakwah Jurnal Kajian Dakwah dan Komunikasi*. Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

[Http://Balimuslim.Com/Tentang-Masjid](http://Balimuslim.Com/Tentang-Masjid) diakses pada tanggal 20 juni 2020

<https://wisatasejarah.wordpress.com/2009/09/06/masjid-agung-at-taqwa/> di akses pada tanggal 18 November 2020

**L
A
M
P
I
R
A
N**

DOKUMENTASI PENELITIAN



MASJID AGUNG AT-TAQWA KOTA BENGKULU



DOKUMENTASI PADA SAAT SELESAI SHOLAT JUM'AT DI MASJID
AGUNG AT-TAQWA KOTA BENGKULU



**WAWANCARA BERSAMA
USTAD SULAIMAN SELAKU
IMAM MASJID DAN TA'MIR
(PENGURUS MASJID AGUNG
AT-TAQWA KOTA BENGKULU)**



**WAWANCARA BERSAMA
ARMEN (JAMAAH MASJID)**



**WAWANCARA BERSAMA
DAVIN (JAMAAH MASJID)**



**WAWANCARA BERSAMA DENIS
(JAMAAH MASJID)**



BIOGRAFI PENULIS

LISA LIANA Merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Sarwono dan Ibu Sada Hariyani. Memiliki saudari kembar yang bernama Lusi Liani dan 1 orang adik yang bernama Dahlia Nur Maini.

Pendidikan yang telah dilewati TK Pembina Kota Bengkulu, SD Negeri 38 Kota Bengkulu, SMP Negeri 12 Kota Bengkulu, dan SMK Negeri 3 Kota Bengkulu. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Program Studi MANAJEMEN DAKWAH Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (IAIN) Bengkulu.

Penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di PT.Bimalyndo Hajar Aswad Kota Bengkulu. Kuliah Kerja Nyata (KKN) berbasis Masjid di Desa Padang Mumpo, Kecamatan Masat, Kabupaten Bengkulu Selatan.