

pengurus dengan jama'ahnya pun dengan internal pengurusnya dalam usaha memuaskan jama'ahnya.

Fakta menarik peneliti temui terkait manajemen Masjid Al Wahyu yang terletak di Wisma Menanggal Surabaya, dimana terdapat program-program ibadah dan dakwah yang dirancang oleh masjid tersebut terbukti mampu menghidupkan dan memakmurkan masjid, dari yang dulunya termasuk masjid yang sepi jama'ah, sekarang menjadi masjid yang jama'ahnya banyak, dan setiap kegiatannya banyak menuai respon positif dari para jama'ah bahkan mampu menciptakan jama'ah yang loyal terhadap kegiatan di Masjid Al Wahyu.

Program-program ibadah dan dakwah di Masjid ini juga aktif diadakan setiap hari, mulai dari pengadaan sholat berjama'ah, pengadaan pengajian (baca al qur'an, kajian *ba'da* maghrib, kajian *Ahad* pagi, pengadaan sholat jum'at), dan lain sebagainya. Sehingga, kegiatan ibadah dan dakwah di masjid ini hampir tidak pernah sepi seharipun. Masjid yang didirikan sejak tahun 1984 ini, pernah meraih penghargaan sebagai masjid teladan II dalam pemilihan Masjid Teladan Tingkat Propinsi Jawa Timur pada tahun 1997 yang diberikan oleh Departemen Agama Propinsi Jawa Timur serta pada tanggal 3 Januari tahun 2016 juga mendapat penghargaan dari DMI *Award* yang bertemakan "Masjidku Surgaku". Disamping itu, secara perkembangan fisik masjid ini juga pesat, dari yang awalnya masih masjid kecil berlantai satu, sekarang sudah berkembang menjadi berlantai dua, dengan luas yang lebih besar dari sebelumnya, memiliki *Daycare*,

dan mereka tidak mempromosikan pahamnya, partainya atau golongannya masing- masing. Fakta diatas menunjukkan adanya usaha pengurus Masjid Al Wahyu dalam mengurangi gap 2 yakni menyusun standart pelayanan kualitas jasa.

Ustadz Sugeng selaku Ketua Bidang Ketakmiran sering melakukan diskusi dengan dewan pembina masjid dan juga beberapa pengurus lainnya seperti ustadz Roem Rowi ataupun ustadz Gufron untuk membicarakan topik-topik materi yang sesuai dengan kondisi jama'ah masjid, mencari penceramah yang sesuai karakter jama'ah serta rencana kegiatan masjid lainnya untuk memakmurkan masjid. Setelah melakukan diskusi dan mengamati beberapa kegiatan ceramah para ustad termasuk ceramah dari pembina masjid, dalam hal ini adalah ustadz Roem Rowi, ditemui bahwa warga tidak terlalu suka materi atau topik-topik yang terlalu berat dan gaya penyampaian yang terlalu akademis, panjang dan hanya sulit dipahami. Dari hasil pengamatan dan diskusi akhirnya ustadz Sugeng pun menemukan beberapa formulasi kegiatan dakwah di masjid tersebut.

Dalam menetapkan pembicara atau penceramah, Kabid Ketakmiran sangat memperhatikan persyaratan tertentu dan yang paling utama adalah terkait dengan cara atau metode ceramah dan isi ceramah yang ditampilkan. Kabid Ketakmiran tidak akan memilih penceramah yang akan menimbulkan banyak perselisihan dan pertentangan di jama'ahnya. Tidak akan pernah memberikan banyak waktu bagi penceramah yang sering membid'ahkan atau melakukan klaim-klaim tidak islami pada beberapa pemikiran islam.

Jika ditemui ada penceramah yang melakukan hal tersebut, seringkali akan ada teguran atau masukan ataupun dengan mengurangi jadwal ceramahnya. Hal ini dilakukan di karenakan sejak tahun 2006, Ustad Sugeng selaku ketua Takmir telah melakukan pengamatan terhadap jama'ah Masjid Al Wahyu dan dari hasil pengamatannya diketahui bahwa masih ada paham yang menggajal pada masing-masing jama'ah. Mereka masih mempertanyakan arah paham masjid dan pengurusnya cenderung beraliran Nahdatul Ulama'(NU) atau Muhammadiyah. Karena ada fakta fisik seperti mimbar yang berbentuk seperti milik Muhammadiyah, tetapi jika Muhammadiyah ketika dilihat dari kegiatan shalatnya seringkali menggunakan *qunut*. Dari keganjalan tersebut, menjadikan jama'ah ada keraguan untuk mengikuti semua kegiatan di Masjid Al Wahyu.

Selain penentuan penceramah, pengurus Masjid Al Wahyu juga merumuskan materi dan kegiatan lainnya berdasarkan pada nilai-nilai pelanggan atau harapan pelanggan, seperti dalam penetapan topik materi tentang ibadah, pengurus menetapkan untuk menggunakan panduan milik Nahdatul Ulama', panduan tersebut dianggap sebagai panduan yang paling gampang dan netral, tidak bermadzab, tidak condong kemana-mana. Dalam penyampaian materi ini mengedepankan prinsip *tanha anil fahsyai wal munkar*, dimana yang terpenting adalah bagaimana mereka mau shalat dan beribadah ke masjid, tanpa memperhatikan golongan.

Adapun kegiatan rutin yang sengaja dibuat untuk memperkuat hubungan antara pengurus dengan jama'ah yakni Kajian *Ahad* pagi, kajian

ini dilakukan pada minggu pagi, setelah shalat subuh. Dalam kajian tersebut ada kegiatan ceramah dan setelah itu dilanjutkan acara ukhuwah dengan makan pagi bersama, untuk makanannya disediakan oleh para jama'ah yang saling bergantian menjadi donatur kegiatan tersebut. Untuk melakukan koordinasi dengan para jama'ah terkait peserta kajian *Ahad* pagi dan donaturnya, para jama'ah dan pengurus memiliki grup *Whatsapp*. Adanya grup *Whatsapp* antara pengurus dengan jama'ah menjadikan ikatan ukhuwah pun terjalin semakin kuat sehingga beberapa permasalahan dan keluhan jama'ah bisa terdeteksi dini dan pengurus pun berusaha untuk segera menyelesaikan keluhan-keluhan jama'ah tersebut. Selain kajian *Ahad* pagi juga ada program buka puasa gratis yang dilakukan setiap hari Senin dan Kamis. Dengan adanya program tersebut, semakin ramai para jama'ah yang mampir ke masjid bahkan ada beberapa karyawan BNI yang akhirnya menjadi jama'ah tetap di sini dikarenakan mereka juga mendapatkan layanan lebih dari Masjid Al Wahyu yakni menu buka puasa Senin dan Kamis tersebut. Fakta ini menunjukkan bahwa adanya usaha pengurus Masjid Al Wahyu untuk mengurangi gap 3 yakni mengurangi jarak penyampaian layanan yang tidak sesuai keinginan jama'ah.

Fakta lain yang ditemukan berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu jama'ah Masjid Al Wahyu didapatkan kesan bahwa dia sangat puas dengan penyelenggaraan program-program ibadah di Masjid Al Wahyu, bahkan dia selalu membandingkan dengan Masjid Al Akbar Surabaya, dia menunjukkan bahwa warga 4 perumahan di daerah Wisma

Menanggal mayoritas memilih datang untuk shalat jama'ah di Masjid Al Wahyu dibandingkan dengan Masjid Al Akbar, baik untuk kegiatan shalat jum'at, shalat wajib maupun shalat idul adha dan idul fitri. Di masjid ini pun merasa aman ketika menjalankan ibadah, karena disetiap sudut masjid terdapat CCTV, padahal masjid ini terbilang masjid yang jauh lebih kecil dari Masjid Al Akbar Surabaya. Dengan adanya fakta tersebut semakin menunjukkan adanya indikasi kuat bahwa pengurus Masjid Al Wahyu menerapkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan. Berdasarkan adanya nilai dan pemaparan beberapa fakta di atas, penelitian yang berjudul "Strategi peningkatan kualitas jasa di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya" pun diambil.

B. Identifikasi & Batasan Masalah

Dari pemaparan beberapa realitas diatas, ada indikasi bahwa pengurus Masjid Al Wahyu berusaha melakukan kegiatan pemasaran Jasa dengan pendekatan *service quality*, dimana orientasi utama dari setiap program layanan masjidnya adalah untuk memberikan kepuasan terhadap seluruh jama'ahnya. Adanya indikasi penerapan dimensi kualitas pelayanan di aspek kehandalan seperti pemilihan penceramah yang sesuai dengan harapan jama'ah, adanya indikasi kualitas pelayanan di aspek ketanggapan dimana pengurus senantiasa menyediakan ruang bagi jama'ah untuk menyampaikan keluhan-keluhan serta saran untuk pelaksanaan kegiatan di masjid, pun adanya kualitas pelayanan fisik seperti halnya penyediaan tempat ibadah yang bersih dan beberapa fasilitas keamanan seperti

pemasangan CCTV di setiap sudut masjid, hal tersebut semakin menunjukkan adanya indikasi kuat bahwa pengurus Masjid Al Wahyu cukup memperhatikan kualitas pelayanan kegiatan masjidnya.

Pengurus Masjid Al Wahyu berusaha terus menerus untuk melakukan perbaikan programnya demi peningkatan kepuasan jama'ahnya dan loyalitas jama'ahnya. Adanya komunikasi yang intens antara manajemen atas dengan manajemen di bawahnya untuk memikirkan layanan yang bisa memberikan kepuasan bagi para jama'ahnya.

Berangkat dari indikasi pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan dalam aspek empati, ketanggapan, layanan fisik memperkuat peneliti untuk melakukan peninjauan lebih dalam tentang kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh para pengurus Masjid Al Wahyu serta adanya proses pengurus masjid yang berorientasi pada kepuasan jama'ahnya. Penelitian ini akan difokuskan pada pemaparan strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa Masjid Al Wahyu. Pemaparan latar belakang diatas diketahui ada beberapa permasalahan yang melingkupi, antara lain :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya?
2. Apa saja bentuk pelayanan Masjid Al Wahyu yang telah diberikan kepada jama'ahnya?
3. Bagaimana strategi pengurangan *Gap* 1 hingga *Gap* 4 dalam pelayanan Jasa Masjid Al Wahyu?

2. Untuk mendeskripsikan strategi pengurangan *GAP* 2 di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya.
3. Untuk mendeskripsikan strategi pengurangan *GAP* 3 di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya.
4. Untuk mendeskripsikan strategi pengurangan *GAP* 4 di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini memiliki nilai manfaat untuk mengembangkan teori strategi manajemen pemasaran jasa spesifiknya adalah *service quality* dalam konteks manajemen masjid agar mendapatkan jama'ah yang puas dan loyal terhadap kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh pengurus masjid.
2. Secara praksis, nilai manfaat penelitian ini bisa memberikan masukan atau evaluasi strategi pengembangan masjid sekaligus menjadi pijakan dasar dalam pemecahan masalah kualitas jasa Masjid Al Wahyu agar mendapatkan jama'ah yang puas dan loyal sehingga tujuan dakwah masjid untuk meramaikan dan memakmurkan masjid bisa tercapai.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun sebuah penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian ini yakni tesis mahasiswa pascasarjana UIN Sunan Ampel yang berjudul "Konstruksi Pesan Dakwah K.H. Rahmat Basuki pada Jama'ah Pengajian di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal 6 no.4

Surabaya.”¹⁵ Dari penelitian ini diketahui bahwa ada kesamaan tempat penelitian yakni di Masjid Al Wahyu Wisma Menanggal Surabaya, tetapi yang menjadi perbedaan disini adalah subyek penelitiannya, dimana penelitian tersebut berfokus pada konstruksi pesan dakwah pemateri atau pengisi pengajian, sedangkan dalam penelitian yang akan diadakan penulis berfokus pada deskripsi strategi *service quality* Masjid Al Wahyu.

Penelitian kedua yang memiliki kemiripan adalah jurnal penelitian yang ditulis oleh Anik Tri Suwarni, Ardianto Nugroho, Nurlina Rahman yang berjudul “Implementasi strategi peningkatan loyalitas pelanggan melalui *Corporate Brand Equity, Product Attribute dan Service Quality* Studi kasus pada perusahaan distribusi bahan baku *Bakery dan Pastry* untuk wilayah pemasaran Jakarta dan Bandung”.¹⁶ Dari penelitian tersebut yang membedakan adalah dari subyek penelitiannya dan keluasan subyek penelitian yang diteliti, penelitian tersebut fokus pada implementasi satu strategi sedangkan dalam penelitian ini hanya fokus pada satu strategi saja yakni strategi *service quality*. Obyek penelitian tersebut adalah strategi peningkatan loyalitas lembaga bisnis atau organisasi bisnis sedangkan obyek penelitian dari rumusan penelitian ini adalah strategi peningkatan kepuasan lembaga dakwah atau lembaga jasa.

¹⁵ Adityo Nugroho, “Konstruksi Pesan Dakwah K.H Rachmat Basuki pada Jama’ah Pengajian Masjid Al Wahyu Daerah Wisma Menanggal 6 No. 2-4 Surabaya” (Tesis UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014).

¹⁶ Anik, dkk, “ Implementasi Strategi Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui *Corporate Brand Equity, Product Attribute dan Service Quality* Studi kasus pada perusahaan distribusi bahan baku *Bakery dan Pastry* untuk wilayah pemasaran Jakarta dan Bandung”, *Jurnal Mix*, Vol.V, No.1(Feb 2015),1-16.

Penelitian ketiga yang memiliki kemiripan adalah jurnal penelitian yang berjudul “Analisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa transportasi”.¹⁷ Ada kesamaan terkait dengan penggunaan subyek penelitiannya yakni *service quality*, namun yang menjadi perbedaannya adalah obyek penelitian di jurnal ini adalah tingkat kepuasan pelanggan jasa transportasi, sedangkan dalam penelitian yang diangkat dalam rumusan masalah obyek penelitiannya adalah strategi peningkatan kepuasan jama’ah oleh pengurus masjid. Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan jenis obyek bidang lembaga jasa yang diteliti.

Selain perbedaan di aspek obyek penelitian, perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, dalam jurnal diketahui bahwa metode penelitiannya menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana peneliti menggunakan metode survei pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggannya, sedangkan dalam penelitian yang diangkat dalam rumusan masalah ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana tujuannya untuk mendeskripsikan data-data hasil temuan dari beberapa informan yang sudah dipilih dan memenuhi kriteria tertentu. Perbedaan tersebut dikarenakan obyek penelitian dari Ika Nurul Qamari adalah pelanggan sedangkan dalam penelitian ini adalah pengurus lembaganya

¹⁷ Ika Nurul Qamari, “Analisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa Transportasi”, Maksimum, Vol.1, No.2 (Maret 2011), 115-127.

sekunder, adapun rincian dari kedua jenis sumber data tersebut, antara lain:

a. Sumber data primer

Sumber data primer yang di gunakan adalah para pengurus atau pihak yang berwenang dalam membuat kebijakan strategi program pelayanan jama'ah Masjid Al Wahyu. Dalam penelitian kualitatif ini sebenarnya tidak ada istilah *sampling* sumber data, namun menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif teknik *sampling* yang lebih sering digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yakni orang atau informan yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau yang menguasai data penelitian yang kita cari. Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana yang awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar seperti bola salju yang menggelinding. Berdasarkan definisi diatas, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dimana yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Ketua Takmir Masjid Al Wahyu dan anggota Bidang Ketakmiran yang terlibat dalam perumusan program kegiatan dakwah Masjid Al Wahyu. Adapun nama informan penelitian disini adalah Kabid Ketakmiran yang

Menurut Moleong, pengujian data adalah kegiatan yang dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala sisi.²¹ Untuk mempertanggungjawabkan hasil penelitian, peneliti menggunakan dua jenis teknik pengelolaan data, antara lain :

- a. Teknik triangulasi sumber data. Triangulasi data merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data yang terkumpul untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data-data tersebut. Triangulasi sumber data dilakukan dengan membandingkan antara data yang di peroleh dari satu sumber data dengan sumber data lainnya.
- b. *Member check* adalah proses penulis mengajukan pertanyaan pada satu atau lebih informan di setiap penghujung wawancara. Tujuan mengadakan *member check* agar informasi yang telah diperoleh dan yang akan digunakan dalam penelitian laporan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan.

5. Teknis Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif deskriptif. Menurut Patton, analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.²² Teknik analisa data yang digunakan dalam

²¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 135.

²² Ibid,103.

