

Manajemen Program Unggulan Melalui *Service Excellence* di Masjid Raya Al-Falah Sragen

Shobikhul Qisom¹, Muh Syahril Sidik Ibrahim², Ahmad Mawla Mu'minin³,
Ahmad Jundillah Al Hafidz⁴

^{1,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Dakwah dan Komunikasi Islam Ar Rahmah Surabaya, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Indonesia

Email: sidiqibrahim15@gmail.com

Abstract: *Service excellence in an organization is important to improve service quality in an effort to satisfy customers so as to foster concern, satisfaction and trust in customers towards the organization. The application of service excellence in non-profit organizations is useful for pleasing customers, increasing customer loyalty that can build long-term customer relationships. Masjid Raya Al-Falah Sragen is one of the mosques in Indonesia that implements a service excellence system in its management by developing various services and facilities. This research used qualitative approach with case study method which took place at Masjid Raya Al-Falah Sragen. Data collection techniques in this study used observation, interview, and documentation techniques. The results of this study indicate that among the important findings of this study are that the Al-Falah Sragen Grand Mosque in serving the congregation takes a special personal approach and equal rights in providing services that result in congregational loyalty to the mosque. The results of this study have implications for expanding the social role of mosques in society for the welfare of the people in Indonesia.*

Keywords: *Management Mosque, Service excellence, Management Program*

Abstrak: *Service excellence* di sebuah organisasi penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam upaya memuaskan pelanggan sehingga menumbuhkan kepedulian, rasa puas dan kepercayaan dalam diri pelanggan terhadap organisasi. Penerapan *service excellence* pada organisasi nirlaba bermanfaat untuk menyenangkan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan yang dapat membangun hubungan pelanggan jangka panjang. Masjid Raya Al-Falah Sragen merupakan salah satu masjid di Indonesia yang menerapkan sistem *service excellence* dalam kepengurusannya dengan mengembangkan berbagai layanan dan fasilitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus yang dilaksanakan di Masjid Raya Al-Falah Sragen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa di antara temuan yang penting dari penelitian ini adalah bahwa Masjid Raya Al-Falah Sragen dalam melayani jemaah melakukan pendekatan personal secara khusus dan kesetaraan hak dalam memberikan layanan yang menghasilkan loyalitas jemaah terhadap masjid. Hasil penelitian ini berimplikasi memperluas peran sosial masjid di masyarakat terhadap kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

Kata kunci: Manajemen Masjid, Pelayanan Prima, Manajemen Program

Pendahuluan

Masjid memiliki peran yang sangat penting dalam sejarah perkembangan Islam, yang mencakup tiga fungsi utama: peran profetik, edukasi, dan sosial politik. Dalam peran profetik,nya,

masjid berfungsi sebagai tempat pelaksanaan ritual keagamaan, khususnya shalat. Fungsi edukasi masjid terlihat ketika Nabi Muhammad SAW. dan para sahabatnya menggunakan masjid sebagai tempat untuk menyebarkan pengetahuan, menyampaikan wahyu, dan melakukan musyawarah. Selain itu, dalam peran sosial politik, masjid berfungsi sebagai tempat tinggal bagi sahabat yang nomad dan menjadi pusat penyebaran semangat jihad serta perumusan strategi perang, menjadikannya alat politik yang penting (Pamungkas & Nuswantoro, 2021).

Dalam pandangan lain, masjid adalah sebuah institusi keagamaan yang menggabungkan aspek spiritual, sosial, dan budaya dalam Islam. Keberadaan masjid mencerminkan kehadiran komunitas muslim dan berfungsi sebagai wujud ekspresi mereka dalam menjalankan syariat. Masjid menjadi pusat ibadah dan memainkan peran sentral dalam kehidupan masyarakat. Mengingat pentingnya fungsi strategis masjid, pengelolaan performa dan layanannya harus dilakukan dengan optimal agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi komunitas di sekitarnya (Hakim, 2023).

Saat ini, masih banyak masjid di berbagai daerah di Indonesia yang mengalami penyempitan fungsi dibandingkan dengan apa yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw. Hal ini menyebabkan masjid tidak berperan optimal sebagai pusat peradaban umat. Salah satu fenomena yang terjadi adalah pembangunan masjid yang lebih berfokus pada aspek arsitektural, dengan program pelayanan umat yang sangat minimal. Selain itu, banyak masjid yang hanya dikelola untuk melayani ibadah vertikal, tanpa memperhatikan pengelolaan aspek sosial horizontal (Kurniawan, 2021).

Secara sosiologis, makna masjid dalam masyarakat Islam di Indonesia terus berkembang seiring dengan perubahan zaman. Modernisasi dalam sistem pengelolaan masjid yang lebih ramah dan humanis, dengan berbagai layanan yang ditawarkan, akan mendorong kemajuan masyarakat Muslim. Sebaliknya, masjid yang hanya berfungsi sebagai bangunan fisik untuk shalat berjamaah saja, pada akhirnya akan ditinggalkan oleh jemaahnya. Oleh karena itu, masjid yang terus mengembangkan layanan yang prima akan mampu menumbuhkan rasa cinta dari masyarakat, baik kalangan muda maupun tua, terhadap masjid. Dengan demikian, masjid dapat menghadirkan berbagai kemaslahatan umat. Jadi, masjid seharusnya tidak hanya berfokus pada keindahan arsitektural saja, tetapi juga harus mengoptimalkan pengelolaan dan sistem pelayanannya (Anwari et al., 2023).

Pelayanan prima (*service excellence*) dalam manajemen masjid sebenarnya telah diterapkan sejak zaman Rasulullah. Salah satu faktor penting yang menjadi indikator kesuksesan dan kemakmuran sebuah masjid adalah kualitas pelayanannya. *Service excellence* dapat diartikan sebagai pelayanan yang memiliki kualitas sangat baik dan mampu melampaui harapan jemaah. Ini mencakup ciri khas kualitas yang unggul, selalu mengikuti alur kebutuhan jemaah, serta memenuhi kebutuhan praktis dan emosional mereka. Pelayanan ini dapat dirasakan dalam bentuk yang nyata (*tangible*) dan juga dalam pemenuhan kebutuhan emosional yang berpengaruh pada kepuasan fisiologis jemaah (Sakti & Astrini, 2021).

Dengan perkembangan era global saat ini, masyarakat menuntut peningkatan kualitas kinerja, termasuk dalam kualitas pelayanan suatu organisasi. Hal ini menjadi fokus utama bagi

organisasi baik yang bersifat komersial maupun nirlaba, yang meyakini bahwa konsep kinerja dan kualitas layanan yang tinggi berhubungan positif dengan peningkatan produktivitas (Alfath & Musyanto, 2022). Implementasi pelayanan prima memiliki dampak signifikan bagi perusahaan, seperti menciptakan pelanggan yang puas dan loyal, mendukung pengembangan bisnis, meningkatkan proses dan sistem internal organisasi, serta mempermudah pengelolaan pelanggan dan mempercepat pembayaran mereka (Perdana, 2019).

Penerapan pelayanan prima di suatu organisasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, yang bertujuan memuaskan pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepedulian, rasa puas, dan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi (Budiarti, 2020). Pelayanan prima menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan pangsa pasar perusahaan. Selanjutnya prima merupakan sarana untuk menyenangkan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Saputra et al., 2017).

Masjid Raya Al-Falah Sragen, yang terletak di Jalan Raya Sukowati, Kuwungsari, Sragen Tengah, Sragen, Jawa Tengah, merupakan salah satu masjid di Indonesia yang menerapkan prinsip keunggulan layanan dalam manajemennya. Masjid ini telah mengembangkan berbagai layanan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan jemaah. Terkait strategi layanan yang diterapkan oleh Masjid Raya Al-Falah dengan menyediakan fasilitas terbaik dan program yang memadai. Upaya masjid dalam memberikan layanan terbaik bagi jemaah meliputi pembukaan masjid selama 24 jam dengan pelayanan dan keamanan yang selalu terjaga, penyediaan ATM beras bagi yang membutuhkan, serta pelaksanaan program Warung Makan Rakyat (WMR) setiap Selasa, Rabu, Jumat, Sabtu, dan Ahad setelah salat Zuhur. Pada hari Senin dan Kamis, makanan disajikan menjelang magrib sebagai bekal untuk puasa sunnah, dengan menyediakan 300 hingga 500 porsi makanan gratis bagi para jemaah. Selain itu, tersedia minuman gratis seperti air mineral dan teh jahe selama 24 jam untuk jemaah tetap maupun musafir. Setiap hari Jumat, masjid mengadakan program Jumat Ganteng di Al-Falah, menawarkan jasa potong rambut gratis bekerja sama dengan tukang potong rambut berpengalaman di halaman masjid. Masjid Raya Al-Falah Sragen juga berkomitmen sebagai masjid yang ramah musafir dengan menyediakan tempat tidur bergaya hotel kapsul lengkap dengan kasur empuk, spring bed, dan bantal (Ikhwani, 2021).

Beberapa penelitian mengenai penerapan *service excellence* di berbagai organisasi di Indonesia telah banyak dilakukan. Salah satunya adalah penelitian pada organisasi profit. Susanti et al., (2020) melakukan studi tentang “Implementasi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo,” yang menunjukkan dampak positif dari penerapan pelayanan prima terhadap peningkatan jumlah pelanggan. Penelitian lain, seperti studi oleh Karennina (2021) tentang “Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru,” menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* berdasarkan konsep A6 pelayanan prima berhasil meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru. Penelitian lain yang dilakukan dalam organisasi publik termasuk studi oleh Tsamara & Nugraha (2021) tentang “Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya,” yang menggunakan konsep A6: ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan),

attention (perhatian), action (tindakan), dan accountability (tanggung jawab). Penelitian serupa oleh Alif (2020) membahas “Penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* Pada BMT Bismillah Sukorejo” dan menghasilkan kesimpulan yang sama.

Penelitian ini bertujuan untuk menambah kajian empiris tentang penerapan *service excellence*, khususnya pada organisasi nirlaba dan keagamaan, dengan fokus pada proses implementasi *service excellence* dalam pelayanan jemaah di Masjid Raya Al-Falah Sragen. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan dengan menghadirkan model penerapan *service excellence* dalam pelayanan jemaah masjid.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengungkap *service excellence* di Masjid Raya Al-Falah Sragen. Untuk mendapatkan data yang mendalam, peneliti melakukan wawancara kolektif dengan pengurus masjid dan jemaah, serta melakukan observasi dan dokumentasi. Peneliti mengadopsi teknik analisis yang disampaikan oleh Gioia (2013), yaitu Grounded Theory, yang meliputi beberapa langkah berikut:

- a. Analisis Orde Pertama: Mengidentifikasi konsep awal dan mengelompokkannya ke dalam beberapa kategori, serta mencari persamaan dan perbedaan di antara kategori tersebut.
- b. Analisis Orde Kedua: Menghubungkan antar kategori untuk membentuk teori hubungan yang menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diteliti.
- c. Dimensi Agregat: Mengkaji lebih lanjut untuk menyaring tema-tema yang muncul pada analisis orde kedua menjadi dimensi agregat.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menghadirkan model implementasi *service excellence* dalam pelayanan jemaah masjid.

Hasil dan Pembahasan

Masjid Raya Al-Falah pertama kali didirikan pada tahun 1956 di atas tanah seluas 5.150 m² yang diberikan oleh pabrik gula Mojo Sragen. Pengurus masjid awalnya terdiri dari para aktivis Muhammadiyah Sragen yang menamai masjid tersebut Masjid Al-Ittihad. Pada awalnya, masjid ini didirikan atas inisiatif para ulama Muhammadiyah untuk melayani para pelancong yang singgah di kota Sragen, terutama mereka yang menggunakan stasiun kereta api kota Sragen. Bangunan masjid awalnya seluas 1.100 m² dengan kapasitas menampung hingga 2.000 jemaah.

Pada tahun 1960-an, Masjid Raya Al-Falah diikutsertakan dalam lomba manajemen masjid tingkat provinsi oleh Pemerintah Kabupaten Sragen, yang menyebabkan kepemilikan tanah masjid dialihkan menjadi milik Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen. Renovasi besar dimulai pada tahun 1985 berdasarkan kesepakatan bersama antara yayasan Al Ittihad, tokoh Muhammadiyah, dan Pemda Sragen. Renovasi ini juga melibatkan perubahan konsep pembangunan masjid menjadi arsitektur klasik modern, yang terus diperbarui untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai.

Masjid Raya Al-Falah Sragen dibangun dengan gaya arsitektur perpaduan klasik modern. Praktik ibadah di masjid ini pada dasarnya berkultur Muhammadiyah, namun bersifat fleksibel

untuk mengakomodasi jemaah yang heterogen, sehingga dapat diterima oleh semua kalangan. Pada tahun 2015, SK Takmir Masjid Raya Al-Falah Sragen diperbarui, menunjuk Bapak Kusnadi Ikhwani, SP sebagai ketua takmir yang didukung oleh tokoh muda Muhammadiyah yang mencintai masjid.

Masjid Raya Al-Falah Sragen dikenal oleh jemaahnya sebagai masjid musafir, karena menerima dan memfasilitasi para musafir untuk menginap. Masjid menyediakan kasur, spring bed, dan tempat tidur kapsul, serta minuman teh jahe dan air mineral 24 jam non-stop. Makanan gratis juga disediakan tiga kali sehari: sarapan pagi berupa bubur, makan siang, dan makan sore menjelang magrib. Selain itu, Masjid Raya Al-Falah Sragen kini menjadi tempat wisata studi banding, dikenal sebagai salah satu masjid percontohan nasional (Ikhwani, 2021).

Untuk mendapatkan data secara mendalam peneliti melakukan wawancara kolektif terhadap beberapa informan yang dianggap sesuai dan relevan untuk mendapatkan data yang diinginkan. Informan yang diwawancarai ada 5 orang, mereka adalah HRD masjid, ex direktur masjid, ketua takmir, dan Jemaah masjid.

Service excellence adalah proses yang mempermudah bisnis dalam suatu organisasi dan diakui sebagai cara untuk memuaskan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan membangun hubungan jangka panjang (Johnston, 2004). Proses ini membutuhkan pendekatan yang konsisten dan sistematis untuk mengetahui dan memahami pelanggan (Lytle et al., 1998) sehingga dapat melebihi harapan mereka (Grönroos, 1990). Sementara itu, Gouthier et al. (2012) mendefinisikan *service excellence* sebagai pemberian kualitas layanan melalui pengembangan proses sistem manajemen yang konsisten menghasilkan layanan prima, melebihi harapan pelanggan sebelumnya, untuk menciptakan kepuasan dan mendorong komitmen serta loyalitas jangka panjang.

Salah satu contoh adalah penelitian Masduki dalam judul “The Teras Dakwah (Dakwah Terrace) Movement Program: The Philosophy and Dakwah Activism Charity-Based in Yogyakarta” menjelaskan tentang konsep Teras Dakwah yang menitikberatkan pada dakwah dan aktivisme amal dapat diintegrasikan dengan konsep *service excellence* pada masjid melalui pendekatan yang holistik. Dengan memastikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional dari anggota Teras Dakwah yang terlibat dalam program amal di masjid, serta memastikan kualitas pelayanan yang tinggi mulai dari perencanaan hingga evaluasi, dapat menciptakan pengalaman positif bagi jemaah dan masyarakat penerima manfaat. Melibatkan komunitas dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program amal di masjid juga penting untuk memastikan relevansi dan keberlanjutan program. Selain itu, dengan mengadopsi inovasi dalam penyelenggaraan program amal, seperti penggunaan teknologi, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas program serta memperluas dampak positifnya. Integrasi konsep Teras Dakwah dengan konsep *service excellence* pada masjid diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang inklusif, berdaya, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas bagi seluruh jemaah dan masyarakat yang dilayani (Masduki, 2022).

Menurut Gouthier (2014), *service excellence* adalah salah satu faktor kunci keberhasilan bagi perusahaan. *Service excellence* merujuk pada penyediaan layanan berkualitas tinggi melalui

sistem manajemen, yang mampu melampaui harapan pelanggan, tidak hanya mencapai kepuasan tetapi juga menciptakan kesenangan yang meningkatkan loyalitas pelanggan. Organisasi menganggap *service excellence* sebagai kebutuhan karena hal ini mengarah pada kepuasan pelanggan yang lebih besar, yang pada akhirnya dapat meningkatkan profitabilitas.

Menurut Johnston (2004) dan Stone (2011), *service excellence* memiliki empat pilar utama:

- 1) *Delivering the Promise*: Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat sehingga menghasilkan kepuasan bagi pelanggan.
- 2) *Providing a Personal Touch*: Memberikan sentuhan personal kepada pelanggan, melayani tanpa diskriminasi, menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan, memahami posisi dan kebutuhan pelanggan, membangun hubungan yang erat dan baik, serta selalu tersenyum.
- 3) *Going the Extra Mile*: Menyediakan layanan tambahan berupa sentuhan-sentuhan kecil yang sederhana namun menciptakan kesan berbeda dari pelayanan di tempat lain.
- 4) *Dealing Well with Problems and Queries*: Menangani masalah dengan senang hati, bersedia menyelesaikan masalah, dan menjawab pertanyaan dengan baik. Memiliki rasa tanggung jawab dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan mudah.

Penelitian ini dikelola dengan teknik analisis *Grounded Theory* oleh Gioia et al., (2013) menghasilkan struktur data seperti yang diilustrasikan pada gambar 1. Berdasarkan gambar tersebut, analisis data terutama dilakukan dengan mengidentifikasi konsep awal yang dikelompokkan ke dalam konsep orde pertama. Konsep orde pertama mencerminkan pengelompokan pernyataan informan yang mengandung tema serupa. Setelah pengelompokan konsep orde pertama, tahap selanjutnya adalah mengembangkan konsep orde kedua yang menentukan subtema dan tema untuk masing-masing kelompok. Pada tahap konsep orde kedua, penelitian ini menghasilkan 9 subtema yang berasal dari pernyataan informan mengenai implementasi *service excellence* di Masjid Raya Al-Falah Sragen. Dari subtema tersebut, kategorisasi tema dilakukan berdasarkan kesamaan subtema, menghasilkan 4 dimensi agregat.

Berdasarkan tabel berikut, peneliti menganalisis proses implementasi *service excellence* yang diterapkan di Masjid Raya Al-Falah Sragen menggunakan teori *service excellence* dari Johnston. Dimensi-dimensi yang akan dianalisis meliputi: Menepati Janji (*Delivering the Promise*), Memberikan Sentuhan Pribadi (*Providing a Personal Touch*), Melakukan Lebih dari yang Diharapkan (*Going the Extra Mile*), dan Menangani Masalah serta Pertanyaan dengan Baik (*Dealing Well With Problems and Queries*).

Tabel 1. Dimensi *Service Excellence*

1st Order Concepts	Struktur data 2nd Themes	Agregat Dimension
Layanan Sosial Layanan Ekonomi Layanan Rohani Layanan Kebutuhan Pokok Buka 24 Jam	Program Layanan	Delivering the Promis
Fasilitas Menginap bagi musafir Event Masjid Kangen Water Gratis	Fasilitas	
Regenerasi Pegawai Inovasi Program Revolusi Struktur Takmir	Inovasi	
Kunjungan ke Jemaah membangun sliaturahmi membesuk jemaah yang sakit mendoakan jemaah dan donatur kesetaraan hak	Membangun Empati	Providing a Personal Touch
Menghargai Keberadaan Antusias Responsif identifikasi kebutuhan individu	Membangun Kepekaan	
Perlakuan terhadap jemaah kedekatan Personal sikap menghargai	Sikap dan Perilaku	
Mebiayai Kebutuhan Layanan Kesehatan Minuman gratis Sosmed dan Grup Whatsapp Wifi gratis Makan-makan gratis Musafir istirahat Pakaian Sholat Optimalisasi layanan	Upaya Lebih	Going the Extra Mile
jaminan keamanan Layanan konsultasi	Tanggung jawab	Dealing Well with Problems and Queries
Menjadi media perantara donatur dan jamaah menyelesaikan masalah serius dan fokus memiliki prinsip cekatan dan tangkas	Bertindak cepat	

Sumber: Hasil penelitian

Delivering the Promise

Menepati janji adalah kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kualitas yang bermanfaat dan dapat dirasakan. Ini tercermin dalam inovasi masjid, seperti penyediaan program sosial, pengajian sebagai asupan rohani bagi jemaah, dan masjid yang selalu terbuka selama 24 jam sebagai bukti pemenuhan kebutuhan jemaah. Masjid Raya Al-Falah Sragen menunjukkan semangat dan optimisme dalam mewujudkan program sosial melalui inovasi dan revolusi manajemen takmir, termasuk regenerasi pengurus harian. Langkah ini dilakukan agar masjid dapat lebih maksimal dalam melaksanakan dan memberikan layanan program yang telah direncanakan.

“Jadi inti permasalahan utamanya yaitu takmirnya sendiri yang bermasalah. Kalau masjidnya nggak makmur, berarti bermasalah dengan takmirnya. Eee.. maka dan yang paling penting juga adalah takmir itu harus yang muda gitu, karena yang tua itu ngurus diri sendiri aja susah gitu apalagi ngurus masjid, itu kan repot.” (Informan 3, ketua takmir).

Hal ini selaras dengan pernyataan direktur masjid periode sebelumnya yang kini menjabat sebagai anggota takmir masjid:

“...perubahan takmir dari takmir yang lama kemudian diganti dengan takmir yang rata-rata baru, berupa anak-anak muda. Sehingga kita merasa kita harus lebih bisa maksimal lagi dalam memakmurkan masjid daripada yang sebelumnya.” (informan 2, ex. HRD masjid).

Aspek *delivering the promise* yang diterapkan oleh Masjid Raya Al-Falah meliputi masjid yang selalu buka 24 jam, menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh jemaah musafir, serta mengadakan program sosial yang memenuhi kebutuhan jemaah sekitar. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh pihak masjid untuk jemaah musafir meliputi loker penitipan barang, kasur, spring bed, tempat tidur model kapsul, makan siang dan malam, serta minuman teh jahe dan air minum mineral yang tersedia 24 jam. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh direktur pengurus harian Masjid Raya Al-Falah Sragen,

“...kebutuhan musafir itu apa sih tempat tidur, makan, tempat istirahat air minum kamar mandi itu aja dari situ aja mereka sudah bisa kena, tambah wi-fi makan, minum. Minumnya apa? Teh jahe, air putih air mineral. Makanya kalau ke sini mereka ada jam makan, makan mereka ikut makan.”

Hal ini juga terkonfirmasi ketika melakukan salah satu wawancara bersama salah satu anggota takmir Masjid Raya Al-Falah Sragen:

“...kami memutuskan buka 24 jam... kami membuat program air minum gratis selama 24 jam.”

Selain itu, Masjid Raya Al-Falah Sragen juga menerapkan berbagai program layanan, termasuk layanan sosial, ekonomi, rohani, dan kebutuhan pokok bagi jemaah tetap, yang menghasilkan antusiasme tinggi sehingga jemaah selalu ingin datang ke masjid. Dalam wawancara dengan peneliti, ketua takmir mengungkapkan bahwa sebelum program layanan ini diadakan, kegiatan shalat Subuh tidak seantusias sekarang. Hasil observasi peneliti pada pelaksanaan program layanan Pasar Jumat menunjukkan bahwa banyak jemaah yang antusias menghadiri shalat Subuh berjemaah, dilanjutkan dengan membaca surah Al-Kahfi bersama, menyimak kajian Subuh, dan sarapan bersama, serta pembagian sembako pada program Pasar Jumat Bahagia. Sebagian besar jemaah tidak langsung pulang hingga berakhirnya Pasar Jumat.

Pernyataan dari salah satu jemaah tetap memperkuat hal tersebut, yang merasakan adanya perubahan signifikan terkait program-program yang diadakan oleh takmir untuk memenuhi kebutuhan jemaah. Menurutnya, Masjid Raya Al-Falah Sragen awalnya memiliki sistem pengelolaan seperti masjid pada umumnya. Namun, dalam lima tahun terakhir, terjadi perubahan drastis, mulai dari kepengurusan hingga banyaknya program dan fasilitas yang dapat dinikmati secara gratis oleh jemaah tetap maupun musafir.

Dengan perkembangan zaman, masjid menghadapi tantangan untuk menjadi masjid yang ideal, yang harus mampu memunculkan ide kreatif dan program inovatif untuk kemakmuran jemaah. Oleh karena itu, takmir masjid perlu memperbarui kualitas program dan sumber daya manusianya. Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan bahwa inovasi sangat penting dalam menjalankan tugas sebagai takmir masjid, dengan melakukan revolusi dan pengadaan program sosial serta sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan jemaah, baik musafir maupun jemaah tetap, guna meningkatkan loyalitas jemaah terhadap masjid.

Providing a Personal Touch

Dalam pelayanan, kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan tingkat kepuasan tinggi yang dihasilkan dari pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan (Oliver et al., 1997). Karyawan yang loyal tidak hanya memilih untuk tetap bersama organisasi tetapi juga menunjukkan perilaku "konstruktif", seperti menoleransi sumber ketidakpuasan, bekerja lembur, dan lainnya (Padma & Wagenseil, 2018). Pada dimensi ini, terdapat tiga aspek, yaitu: empati, kepekaan, dan sikap.

Di Masjid Raya Al-Falah Sragen, tiga aspek ini diterapkan untuk membangun kedekatan dengan jemaah, baik di dalam maupun di luar masjid, yaitu dengan membangun empati, kepekaan, serta sikap dan perilaku yang baik. Hasil wawancara dengan HRD masjid menunjukkan bahwa dalam aspek empati, takmir dan beberapa pengurus harian Masjid Raya Al-Falah Sragen melakukan kunjungan pribadi ke rumah-rumah jemaah, membangun silaturahmi, menjenguk jemaah yang sakit, mendoakan jemaah dan donatur, serta memastikan kesetaraan hak dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan motto masjid, yaitu melayani, menggembarakan, mencerahkan, seperti yang disampaikan dalam wawancara,

“Yang pertama mereka datang tanpa kita memandang sekat dilayani, siapapun. Jadi mau usia berapapun dilayani, non muslim dilayani. Terus yang kedua adalah menggembarakan, setelah mereka datang, mereka merasa senang, dengan cara kita maintenance, kalau sakit ya dijenguk, begitu itu kalau dia kesulitan, ya kesulitannya apa, terus setelah dapat, dilayani, mereka senang atau gembira baru diisi kajian, ngajinya diisi... dicerahkan.”

Dalam aspek membangun kepekaan, masjid Raya Al-Falah Sragen senantiasa menghargai keberadaan jemaah dengan rasa antusias. Ketua takmir masjid menyatakan hal tersebut dalam hasil wawancara yang dilakukan bersama peneliti:

“Jadi yang datang kesini dilayani di apa di uwongke, di orangkan gitu, sehingga orang senang datang ke masjid”

Ketika seseorang datang ke masjid, dihargai keberadaannya dan dilayani, maka orang akan menjadi senang datang ke masjid.

Pada aspek selanjutnya, Masjid Raya Al-Falah Sragen menanamkan sikap dan perilaku baik terhadap jemaah dengan kedekatan personal. Salah satu jemaah mengungkapkan bahwa pegawai takmir begitu ramah dan bersikap humble kepada jemaah. Kedekatan personal ini juga terkonfirmasi dari hasil observasi peneliti selama penelitian berlangsung, di mana peneliti disambut dengan baik dan terbuka mengajak makan bersama.

Going the Extra Mile

Menurut Gouthier et al., (2012), upaya ekstra dalam pemberian layanan dapat mengejutkan pelanggan dan melebihi harapan mereka, meskipun awalnya pelanggan hanya memiliki harapan sederhana. Namun, hal ini dapat menyebabkan biaya yang tinggi bagi bisnis. Di Masjid Raya Al-Falah Sragen, upaya ekstra dalam pelayanan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan jemaah.

Ketua takmir, dalam wawancara, menekankan pentingnya menarik Jemaah untuk datang dan memakmurkan masjid.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa takmir Masjid Raya Al-Falah Sragen melakukan upaya ekstra dalam memberikan pelayanan kepada jemaah, seperti membiayai kebutuhan jemaah yang membutuhkan, termasuk membayar tagihan rumah sakit untuk jemaah yang mengalami kecelakaan dan membayar biaya sekolah bagi yang kurang mampu. Dari segi fasilitas, masjid menyediakan minuman teh jahe dan air mineral, tempat duduk dengan konsep kafe yang tersedia 24 jam di halaman masjid, serta Wi-Fi gratis dengan bandwidth terbaik di Sragen. Menjelang waktu shalat, masjid menyediakan pakaian shalat bagi jemaah yang membutuhkannya, seperti sarung, baju koko, dan peci bagi jemaah pria di sebelah pintu timur masjid. Bagi jemaah wanita, alat shalat tersedia di lemari etalase di samping pintu timur ruang shalat wanita.

Selain itu, hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa Masjid Raya Al-Falah Sragen juga menyediakan fasilitas makan gratis pada siang hari setelah shalat Zuhur dan di sore hari setelah zikir sore bersama, menjelang azan Magrib. Bagi para musafir yang melakukan perjalanan jauh, masjid menyediakan tempat tidur di ruang serambi masjid, lengkap dengan peralatan tidur berupa kasur, *spring bed*, dan bantal dengan total 25 buah. Masjid juga menyediakan enam kotak *sleep box* sebagai tambahan agar jemaah musafir dapat beristirahat dengan tenang dan nyaman. Selain itu, tersedia fasilitas toilet dan kamar mandi yang dapat diakses oleh jemaah selama 24 jam.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dari pernyataan salah satu jemaah tetap yang merasakan fasilitas yang ada:

“...terus ada makan-makan bareng di depan masjid plus disediakan minuman teh jahe sama air putih tinggal milih. Masjidnya juga ramah musafir gitu, dibolehin tidur di masjid. Nah biasanya kan masjid itu ngelarang kan buat tidur-tiduran gitu soalnya katanya takut kotor ya kan, tapi disini malah justru masjid nyediain fasilitas buat musafir istirahat.”

Dealing Well with Problems and Queries

Dimensi ini merupakan salah satu langkah penting dalam pelayanan yang berbentuk tanggung jawab. Menurut Barata (2004) dalam Suparman et.al., (2019), tanggung jawab adalah sikap berpihak kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian dengan meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Dalam konteks ini, Masjid Raya Al-Falah Sragen berupaya untuk selalu bertanggung jawab dan bertindak cepat dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh jemaah.

Dalam hal tanggung jawab, Masjid Raya Al-Falah Sragen menjamin keamanan bagi jemaah di area masjid. Hasil wawancara dengan salah satu anggota takmir mengungkapkan bahwa Masjid Raya Al-Falah Sragen memiliki empat satpam yang berjaga bergantian selama 24 jam, dengan satu satpam bertugas setiap shift selama delapan jam. Ini sesuai dengan hasil observasi peneliti, di mana penjaga keamanan masjid selalu siaga di pos jaga di sebelah utara masjid, memantau keamanan masjid secara *real-time*, mengatur alur keluar masuk kendaraan ke area parkir, dan menyambut tamu dengan ramah. Untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan

jemaah, Masjid Raya Al-Falah Sragen juga memasang CCTV di beberapa area penting, seperti di halaman parkir, serambi masjid, ruang utama masjid, dan kafe tempat jemaah duduk dan bersantai.

Selain hal tersebut, dalam hasil wawancara dengan salah satu anggota takmir masjid, beliau mengungkapkan, bahwa Masjid Raya Al-Falah Sragen juga berkomitmen bertanggung jawab mengganti barang jemaah yang hilang ketika berkunjung ke masjid dengan mengganti barang serupa dengan nilai harga yang sama.

“Kalau di masjid lain ada tulisannya hati-hati jika terjadi kehilangan maka takmir tidak bertanggung jawab. Nah kami mencoba bila ada yang kehilangan, kita bertanggung jawab untuk mengganti. Nah waktu itu sempat ada yang kehilangan motor dengan harga sekitar 8 juta, ya itu kita ganti.” (informan 2, anggota takmir)

Masjid Raya Al-Falah Sragen menanamkan prinsip-prinsip ketakmiran kepada para pegawai harian dalam melayani jemaah. Dalam wawancara dengan ketua takmir masjid, dijelaskan bahwa prinsip ketakmiran ini dirangkum dalam singkatan IHSAN, yang berarti Ikhlas, Handal, Serious, Amanah, dan Iman. Prinsip ini diterapkan oleh pegawai takmir dalam melayani jemaah, seperti yang dikonfirmasi oleh salah satu jemaah yang menyatakan bahwa prinsip IHSAN membantu pegawai takmir memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah.

Simpulan

Dalam manajemen program unggulan melalui service excellence, Masjid Raya Sragen menerapkan empat dimensi yaitu dimensi *delivering the promise*, dimensi *providing a personal touch*, dimensi *going the extra mile*, dan dimensi *dealing well with problems and queries*. Pada dimensi *delivering the promise*, Masjid Raya Al-Falah Sragen menerapkan beberapa aspek, yaitu: pengadaan program layanan yang mencakup layanan sosial, ekonomi, rohani, serta kebutuhan pokok, dan membuka masjid selama 24 jam; pengadaan fasilitas seperti tempat menginap, penyelenggaraan acara, serta peluncuran air Kangen gratis; serta inovasi dalam bentuk regenerasi pegawai, inovasi program, dan revolusi struktur takmir. Pada dimensi *providing a personal touch*, Masjid Raya Al-Falah Sragen mengimplementasikan tiga aspek, yakni: membangun empati melalui kunjungan ke jemaah dan donatur, membangun silaturahmi, menjenguk jemaah yang sakit, mendoakan jemaah dan donatur, serta memastikan kesetaraan hak untuk semua jemaah; membangun kepekaan dengan menghargai keberadaan jemaah, menunjukkan antusiasme, kesediaan membantu, dan mengidentifikasi kebutuhan individu; serta membangun sikap dan perilaku yang baik terhadap jemaah, memperlakukan mereka dengan hormat, membangun kedekatan personal, dan bersikap menghargai. Pada dimensi *going the extra mile*, Masjid Raya Al-Falah Sragen melakukan upaya lebih dengan membiayai kebutuhan jemaah, menyediakan layanan kesehatan, menyediakan minuman teh jahe dan air mineral selama 24 jam, menggunakan bandwidth Wi-Fi terbaik, menyelenggarakan program makan-makan, memfasilitasi musafir untuk beristirahat, serta menyediakan pakaian shalat. Pada dimensi *dealing well with problems and queries*, Masjid Raya Al-Falah Sragen menunjukkan tanggung jawab dengan memberikan jaminan keamanan, menyediakan layanan konsultasi, dan mengganti barang jemaah yang hilang.

Referensi

- Alfath, A. A., & Musyanto, H. (2022). Kualitas Pelayanan Biro Konsultasi Keluarga Sakinah Masjid Alfalah Surabaya. *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, 5(1), 16. <https://doi.org/10.52833/masjiduna.v5i1.100>
- Alif, A. A. S. (2020). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bmt Bismillah Sukorejo. *BALANCA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 15–23. <https://doi.org/10.35905/balanca.v2i1.1344>
- Anwari, N., Yusrin, Y., Nurfanisa, F. A., Al Jauzi, M. S., & Astutik, S. (2023). Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Berbasis Dakwah di Madrasah Miftahul Huda Situbondo. *Idarotuna*, 5(2), 126. <https://doi.org/10.24014/idarotuna.v5i2.24459>
- Budiarti, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik masjid agung nur sulaiman banyumas skripsi*.
- Gioia, D. A., Corley, K. G., & Hamilton, A. L. (2013). Seeking Qualitative Rigor in Inductive Research. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15–31. <https://doi.org/10.1177/1094428112452151>
- Hakim, L. (2023). IMPLEMENTASI FUNGSI MANAJEMEN DALAM KEGIATAN IBADAH (Studi: Masjid Taqwa Al-Muhajirin Gajahmungkur Kota Semarang). *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(1), 1–18.
- Ikhwan, K. (2021). *Strategi Memakmurkan Masjid*. Hudan.
- Johnston, R. (2004). *Towards a better understanding of service excellence*. 14(2), 129–133. <https://doi.org/10.1108/09604520410528554>
- Karennina, F. (2021). *Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umrah Pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru*. UIN SUSKA RIAU.
- Kurniawan, A. (2021). *Masjid di Era Nabi Muhammad Saw*. Nu Online. <https://islam.nu.or.id/post/read/128140/masjid-nabawi-di-era-nabi-muhammad-saw>
- Masduki, M., Triantoro, D. A., & Rosidi, I. (2022). The “Teras Dakwah” (Dakwah Terrace) Movement Program: the Philosophy and Dakwah Activism Charity-Based in Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 10(1), 65-86. doi:10.26811/peuradeun.v10i1.62
- Pamungkas, H., & Nuswantoro, U. D. (2021). *MEMBUAT PROGRAM DAKWAH MODERN DI MASJID*. 107–127.
- Perdana, D. adi. (2019). *STRATEGI TAKMIR MASJID DALAM MENINGKATKAN TRUST DAN INTEGRITAS PADA MASYARAKAT: STUDI DI DESA OLUHUTA KABUPATEN BONE BOLANGO*. 5(2).
- Sakti, A. P., & Astrini, D. (2021). *Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran*. 9–20. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.582>
- Saputra, A., Mitra, B., Kusuma, A., Umat, P., & Rakyat, P. (2017). *Revitalisasi masjid dalam dialektika pelayanan umat dan kawasan perekonomian rakyat*. 1(1), 1–16.
- Susanti, Y. A., Studi, P., Syariah, P., Sidoarjo, U. M., Oktafia, R., Studi, P., Syariah, P., Sidoarjo, U. M., & Prima, P. (2020). *IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN CUSTOMER PADA HOTEL WALAN SYARIAH SIDOARJO*. 5(2), 106–118.
- Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2021). *Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space) Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas ...* 9(2017), 224–235.