

Kualitas Pelayanan Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan

Ahmad Fauzan Shidiq Nasution

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
(E-mail: ahmadfauzan1028@gmail.com)

Kamaluddin Ritonga

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
(Email:kamal.ritonga65@gmail.com)

Ricka Handayani

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan
(E-mail: rickahandayani@uinsyahada.ac.id)

Abstrak

Masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang kurang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah, mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah jamaah, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Mix Method dengan teknik pengumpulan data berupa angket, wawancara, dan dokumentasi. Pengujian instrumen dilakukan dengan skala Likert, sementara analisis data dilakukan menggunakan metode statistik pada data kuantitatif dari jawaban kuesioner, yang diolah menggunakan program SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah dinilai baik. Kualitas pelayanan ini dilihat dari lima aspek: pertama, aspek Tangible, yaitu kerapian, kedisiplinan, serta kepemimpinan dan pengurus yang baik. Kedua, aspek Reliability, yaitu kesiapan pengurus dalam melayani jamaah. Ketiga, aspek Responsiveness, di mana ketua dan pengurus memberikan sapaan sehingga jamaah merasa dihargai. Keempat, aspek Assurance, di mana jamaah merasa dianggap sebagai keluarga. Kelima, aspek Empathy, di mana ketua menunjukkan sikap ramah dengan cara berbicara jujur, sopan, dan tidak membedakan jamaah. Uji simultan menunjukkan bahwa peningkatan jumlah jamaah mencapai 88%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah jamaah. Faktor-faktor pendukung termasuk pelayanan yang baik, perlengkapan, dan fasilitas yang memadai, serta kredibilitas yang diperoleh melalui kontribusi Serikat Tolong-Menolong (STM). Ketua tidak membedakan jamaah, dan ceramah ustad berganti-ganti. Namun, faktor penghambat meliputi kebisingan dari mobil dan motor serta keterbatasan tempat parkir di halaman pertemuan yang sempit, yang mengganggu ceramah ustad.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Majelis Taklim, Al-Mahabbah

Abstract

The issue addressed in this research is inadequate service quality. The objectives of the study are to assess the quality of service provided to the congregation, measure the impact of service quality on the increase in congregation numbers, and identify the supporting and inhibiting factors affecting the service at Majelis Taklim Al-Mahabbah in Padangsidempuan. This research employs a mixed-methods approach, utilizing data collection techniques such as questionnaires, interviews, and documentation. Instrument testing is conducted using a Likert scale, while data analysis is performed using statistical methods on quantitative data from questionnaire responses, analyzed with SPSS 23. The results indicate that the quality of service at Majelis Taklim Al-Mahabbah is rated positively. The quality of service is evaluated across five aspects: first, Tangible, which includes neatness, discipline, and effective leadership and management. Second, Reliability, referring to the readiness of the management to serve the congregation. Third, Responsiveness, where the chairman and management provide greetings, making the congregation feel valued. Fourth, Assurance, where the congregation feels treated like family. Fifth, Empathy, where the chairman displays friendliness through honest, polite, and non-discriminatory communication. Simultaneous testing shows that the increase in congregation numbers is 88%, indicating that service quality has a positive and significant effect on the growth of the congregation. Supporting factors include good service, adequate equipment and facilities, and credibility gained through the contributions of the Serikat Tolong-Menolong (STM). The chairman does not discriminate among the congregation, and the ustad's sermons vary. However, inhibiting factors include noise from vehicles and a lack of parking space in the narrow meeting area, which disrupts the ustad's sermons.

Keywords: Service Quality, Majelis Taklim, Al-Mahabbah

A. PENDAHULUAN

Majelis taklim adalah lembaga pendidikan yang paling awal dalam Islam, karena sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW, meskipun saat itu tidak disebut dengan istilah majelis taklim. Rasulullah SAW menyelenggarakan kegiatan taklim secara rutin di rumah sahabat Arqam di Mekah, tanpa membatasi usia atau jenis kelamin peserta. Di kalangan anak-anak pada masa Nabi, juga berkembang kelompok pengajian khusus yang dikenal sebagai Al-Kuttub, yang mengajarkan membaca Al-Qur'an. Kelompok ini kemudian berkembang menjadi bentuk pendidikan formal bagi anak-anak, yang tidak hanya mengajarkan Al-Qur'an tetapi juga ilmu agama seperti fikih dan tauhid.¹

¹ Heni Ani Nuraeni, *Pengembangan Manajemen Majelis Taklim di DKI Jakarta*, (Ciputat: Tangerang Selatan: Gaung Persada, 2020), hlm. 13.

Setelah Rasulullah SAW hijrah dan menetap di Madinah, kegiatan pengajian dan pembinaan agama mulai dilaksanakan di Masjid Nabawi. Sejak saat itu, proses pengajian taklim atau majelis dilakukan di masjid-masjid. Setiap kegiatan pengajian di Baitul Arqam menjadi model dan inspirasi untuk pengajian dan majelis taklim pertama yang diadakan di rumah-rumah ustad atau guru. Jika jamaahnya terdiri dari laki-laki dan perempuan, kegiatan tersebut dikenal dan digunakan sebagai pengajian umum.

Pengajian telah dilakukan di Indonesia sejak awal kedatangan Islam, dengan pelaksanaan dari rumah ke rumah, desa ke desa, dan masjid ke masjid. Majelis taklim merupakan satu-satunya bentuk pengajian Islam yang secara aktif tersebar di berbagai daerah². Pendidikan agama Islam disampaikan kepada masyarakat umum melalui majelis taklim. Selain itu, majelis taklim adalah lembaga pendidikan Islam nonformal yang menekankan pada pengembangan akhlak yang luhur dan mulia.

Secara konsep, Majelis Taklim dapat dipahami sebagai wadah untuk menyelenggarakan ceramah umum atau pengajian Islam. Kegiatan tersebut sering dilakukan di masjid, halaman masjid, kantor pemerintah, kantor swasta, dan lokasi lain yang disediakan khusus untuk tujuan ini.

Majelis taklim adalah lembaga pendidikan agama nonformal yang berfokus pada kemandirian dan swadaya dari setiap anggotanya³. Sebagai lembaga pendidikan agama nonformal, majelis taklim juga berfungsi sebagai sarana dakwah Islamiyah yang berperan dalam mengembangkan ajaran Islam untuk membentuk masyarakat yang taat kepada Allah SWT⁴.

Majelis taklim berfungsi sebagai sarana interaksi dan komunikasi yang efektif antara masyarakat umum dan para mualim, serta antara anggota jamaah, tanpa adanya batasan tempat atau waktu. Majelis taklim merupakan wadah bagi

² Muh. Khoirul Rifa'i, "Pengelolaan Majelis Taklim dan Pengajian Umum", *Jurnal ibriez*, Volume. 4, No. 1, 2019, hlm. 28-44

³ Nyayu Khodijah, "Majelis Taklim Asy-Syifa Potret Majelis Taklim Dalam Komunitas Muslim Muallaf di Bali" *Jurnal RI'YAH*, Volume. 03, No. 02, Juli-Desember 2018, hlm. 85-97.

⁴ Zuhri, "Majelis Ta'lim Sebagai Model Pendidikan Non-Formal Islam", *Jurnal AL-USWAH*, Volume 2, No. 1, Juni 2019, hlm. 23-38.

masyarakat untuk mendapatkan pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan ajaran agama Islam. Tempat ini memberikan pemahaman dan penjelasan tentang ilmu, baik yang berkaitan dengan agama maupun pengetahuan dan keterampilan lainnya, melalui proses yang dilakukan secara rutin⁵.

Manfaat keberadaan majelis taklim akan semakin dirasakan oleh jamaah dan masyarakat sekitarnya apabila kegiatan-kegiatannya terus maju, berkembang, serta meningkat dalam hal kuantitas dan kualitas. Oleh karena itu, setiap pengurus dan jamaah majelis taklim diharapkan untuk berusaha dengan penuh kesungguhan dan bekerja keras dalam mengembangkan dan meningkatkan majelis taklim serta kegiatan-kegiatannya di masa depan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003, Bab VI, Pasal 26, Ayat 1, pemerintah menetapkan bahwa, "Pendidikan nonformal diselenggarakan untuk masyarakat yang membutuhkan layanan pendidikan sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal, dengan tujuan mendukung pendidikan sepanjang hayat."⁶

Adab dalam menuntut ilmu di majelis dan pentingnya proses tersebut menunjukkan bahwa orang-orang yang memiliki pengetahuan akan mendapatkan peningkatan derajat dari Allah SWT, seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Mujadalah ayat 11.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ
وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu "Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis," lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, "Berdirilah," (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan." (Q. S Al-Mujadalah : 11).

⁵ Nela Nawang Wulan, dkk., "Peran Majelis Taklim Nurul Huda Dalam Meningkatkan Pengetahuan Keagamaan Masyarakat di Desa Getas Gebur", *Jurnal Al-Manaj* Vol. 02 No. 02 Desember 2022, hlm. 15-23

⁶ Moh. Syafi'il Anam, "Sistem Pembelajaran Majelis Taklim Padhang Mbulan dalam Mewujudkan Learning Society (Studi Majelis Ilmu Maiyah Padhang Mbulan Jombang)", *Jurnal Dirasah*, Volume. 2, No. 1, Februari 2019, hlm. 1-27.

Ayat ini menjelaskan setiap manusia untuk menjaga adab dan sopan santun di dalam majelis, serta memerintahkan mereka untuk saling berbuat baik satu sama lain dalam lingkungan tersebut.

Dalam Tafsir Ibnu Katsir, Allah S.W.T. memerintahkan kepada hamba-hamba-Nya yang beriman untuk menunjukkan sikap baik terhadap sesama di dalam majelis. Quraish Shihab mengartikan ayat tersebut sebagai petunjuk akhlak yang berhubungan dengan perilaku di majelis untuk menciptakan keharmonisan. Allah berfirman, "Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepada kalian," dari siapapun: berlapang-lapanglah, yaitu berusaha keras, bahkan jika perlu memaksa diri, untuk memberikan tempat kepada orang lain di majelis, baik itu tempat duduk atau bukan tempat duduk. Jika diminta untuk melakukan hal tersebut, maka berikanlah tempat dengan penuh kerelaan. Jika kamu melakukannya, Allah akan memberikan kelapangan dalam segala aspek kehidupanmu⁷.

Dalam majelis taklim, pelaksanaan kegiatan disesuaikan dengan kondisi organisasi, pengurus, jamaah, aktivitas, dan sarana yang ada. Perencanaan dan pelaksanaan diatur oleh penanggung jawab atau ketua pengurus, sementara pelaksanaan harian dilakukan oleh pengurus majelis taklim⁸. Oleh karena itu, sangat penting bagi majelis taklim untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah.

Jika kegiatan majelis taklim telah berjalan dengan baik atau setidaknya cukup memadai, maka kegiatan tersebut harus dilanjutkan dan dipertahankan, bahkan ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Setiap pengurus dan panitia penyelenggara perlu memastikan adanya koordinasi dan komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan tugas mereka. Walaupun setiap pengurus memiliki tanggung jawab yang berbeda, mereka harus bekerja sama dan berkomunikasi dengan anggota lainnya untuk memastikan kegiatan majelis taklim berjalan dengan lancar

⁷ Ai Suryati, dkk, "Konsep Ilmu dalam Al-Qur'an: Studi Tafsir Surat Al-Mujadalah Ayat 11 dan Surat Shaad Ayat 29", *AL TADABBUR*, Vol: 04 No. 02 November 2019,

⁸ Muhammad Rahmatullah, Hilmi Mizani, dkk., "Manajemen Majelis Taklim (Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sarana di Majelis Taklim Bani Ismail, Majelis Taklim Babussalam, dan Majelis Taklim Muzakarati Ummah)", *Jurnal Antasari*, Volume. 1, No. 1, 2018, hlm. 57-67.

dan teratur tanpa kendala. Peran ketua pengurus dan ketua panitia sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Jika ketua tidak menunjukkan kepedulian dan membiarkan anggota bekerja tanpa koordinasi dan komunikasi yang memadai, kegiatan majelis taklim mungkin tidak akan berjalan dengan baik atau hasilnya tidak akan memuaskan⁹.

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar tertentu, di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang melakukan atau menerima layanan, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Terdapat dua istilah yang terkait dengan pelayanan, yaitu "melayani" dan "pelayanan."

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam menentukan kepuasan jamaah terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh pengurus majelis taklim. Peningkatan pelayanan kepada jamaah merupakan hal krusial untuk meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Pengaruh ini dapat terlihat baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap keberadaan majelis taklim itu sendiri. Setiap majelis taklim memiliki strategi tersendiri dalam pelayanan sarana. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, jamaah akan merasa puas dan cenderung akan tetap setia sebagai anggota majelis taklim tersebut.

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan jamaah adalah peran pengurus dalam penyelenggaraan majelis taklim. Dengan kata lain, pengurus memiliki interaksi langsung dengan jamaah¹⁰. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah. Secara umum, pengurus majelis taklim telah menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan dan prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku.

Salah satu majelis taklim di Kota Padangsidempuan, yaitu Majelis Taklim Al-Mahabbah yang terletak di Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidempuan Selatan,

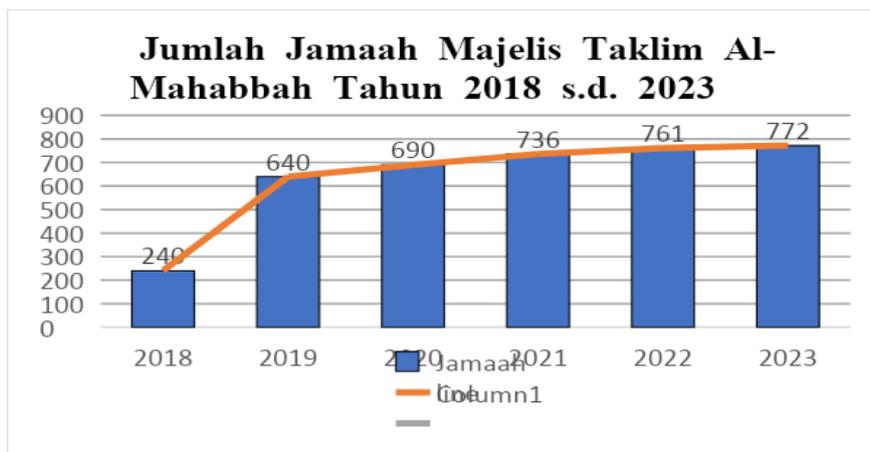
⁹ Muhammad Rahmatullah, Hilmi Mizani, dkk., "Manajemen Majelis Taklim (Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sarana di Majelis Taklim Bani Ismail, Majelis Taklim Babussalam, dan Majelis Taklim Muzakarati Ummah)", *Jurnal Antasari*, Volume. 1, No. 1, 2018, hlm. 57-67.

¹⁰ Alrama Tripina Anamiah, dkk., "Management Of Assembly Taklim Al-Hikmah Management In Increasing Residents' Interest In Following Resurrections In Kebun Bunga Village, Sukarami Sub-District, Palembang City": *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* Vol.2, No.6, Mei 20, hlm. 2424-2432

telah memiliki struktur kepengurusan yang sesuai dengan prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti selama tiga minggu terhadap jamaah Majelis Taklim Al-Mahabbah di Kota Padangsidempuan, ditemukan bahwa pelayanan di majelis tersebut mencakup penyediaan makanan untuk jamaah sebelum kegiatan dimulai, penyediaan tikar dan tempat duduk. Selain itu, terdapat iuran bulanan yang ditetapkan melalui musyawarah antara pengurus dan jamaah, yang dipungut sekali sebulan sebelum setiap pertemuan pengajian dilaksanakan.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui buku keanggotaan jamaah majelis taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan terjadi peningkatan jumlah jamaah tahun 2018 sampai dengan tahun 2023, yaitu:



Sumber: Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan

Berdasarkan data di atas disebutkan bahwa jumlah jamaah majelis taklim Al-Mahabbah mencapai 772 jamaah dari tahun 2018 sampai 2023 terus meningkat. Hal ini dapat dilihat dari tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami kenaikan sebanyak 400 jamaah. Tahun 2019 ke 2020 mengalami kenaikan sebanyak 50 jamaah, tahun 2020 ke 2021 mengalami kenaikan sebanyak 46 jamaah, tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 25 jamaah, dan dari tahun 2022 ke tahun 2023 mengalami kenaikan lagi sebanyak 11 jamaah. Berdasarkan data awal yang ditemukan oleh peneliti, terdapat beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas

pelayanan terhadap tingkat kepuasan jamaah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yulia Vitasari di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan sampel dari program studi Manajemen Dakwah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan jamaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus pada tahun 2017¹¹.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah Mix Method atau Penelitian Campuran, yang merupakan metode yang menggabungkan penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam satu kegiatan penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan objektif. Penelitian ini mengintegrasikan dua metode penelitian yang ada sebelumnya, yaitu kuantitatif dan kualitatif¹². Metode yang digunakan adalah Sekuensial Eksplanatoris, di mana data kuantitatif dikumpulkan terlebih dahulu, diikuti dengan pengumpulan data kualitatif untuk menjelaskan atau mengelaborasi hasil dari data kuantitatif.

Populasi merujuk pada seluruh unit sampling yang secara fisik didefinisikan dengan kriteria tertentu, atau keseluruhan hasil pengukuran (data) yang juga dibatasi oleh kriteria spesifik¹³. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah jamaah Majelis Taklim Al-Mahabbah di Kota Padangsidempuan, yang berjumlah 772 orang.

Sampel adalah subset yang mencerminkan jumlah dan karakteristik dari populasi yang lebih besar. Dalam pengumpulan data, metode sampling akan digunakan untuk menghemat biaya, tenaga, dan waktu, karena penelitian hanya melibatkan sebagian dari populasi. Sampel yang diterapkan adalah sampel acak, yaitu sampel yang dipilih secara sembarang dari populasi. Jika jumlah sampel

¹¹ Yuli Vitasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus tahun 2017" (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2018), hlm. 120.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 404.

¹³ Nurhidayat Muh. Said, *Metode Penelitian Dakwah*, (Makassar: Alauddin Press, Oktober 2013), hlm. 103.

kurang dari 100, sebaiknya seluruh populasi diambil. Namun, jika jumlah subjeknya besar, sampel yang diambil berkisar antara 10-15% atau 20-25% dari populasi, atau bahkan lebih.¹⁴

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah

Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan dasar tertentu, di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang melakukan atau menerima layanan, tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Terdapat dua istilah yang terkait dengan pelayanan, yaitu "melayani" dan "pelayanan."

Secara spesifik, bentuk pelayanan terdiri dari tiga jenis: pertama, pelayanan verbal, yang dilakukan oleh pengurus yang berhubungan langsung dengan masyarakat (HUMAS), serta bidang layanan informasi dan tugas lainnya, untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada yang membutuhkan. Kedua, pelayanan tertulis, yang merupakan bentuk layanan yang paling sering ditemui dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi jumlah maupun peranannya. Ketiga, pelayanan dalam bentuk tindakan. Biasanya, 70-80% dari pelayanan berbentuk tindakan dilakukan oleh pengurus, sehingga keahlian dan keterampilan pengurus sangat mempengaruhi hasil pekerjaan atau perbuatan tersebut.

Karakteristik pelayanan yang baik mencerminkan keinginan setiap perusahaan untuk dianggap terbaik di mata konsumennya. Konsumen umumnya menginginkan pelayanan yang terbaik. Menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, adanya pengurus yang kompeten dan bertanggung jawab dari awal hingga akhir, kemampuan untuk melayani dengan cepat dan tepat, keterampilan berkomunikasi, serta usaha untuk memenuhi kebutuhan jamaah.

Komponen utama yang perlu diperhatikan dalam pelayanan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi mengenai kualitas itu sendiri. Konsep kualitas bersifat relatif karena penilaian terhadap kualitas

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Yogyakarta: PT. Remaja Cipta, 2010), hlm. 130.

dipengaruhi oleh perspektif yang digunakan. Secara umum, ada tiga orientasi kualitas yang harus konsisten satu sama lain, yaitu persepsi jamaah, kualitas pelayanan yang diberikan, dan proses pelaksanaan majelis taklim. Ketiga orientasi ini dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam hal kepuasan jamaah. Norman, seperti yang dikutip dalam Trilestari, menyatakan bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan kualitas pelayanan, kita harus terlebih dahulu memahami karakteristik pelayanan. Karakteristik pelayanan bersifat tidak dapat diraba dan berbeda dengan barang yang sudah jadi.¹⁵

Menurut Feigenbaum dalam buku *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, kualitas adalah keseluruhan gabungan dari produk dan jasa, termasuk karakteristik yang mencakup pemasaran, teknik, produksi, dan perawatan. Kualitas ini akan mempengaruhi harapan konsumen terhadap produk dan jasa selama penggunaannya¹⁶.

Menurut Zeithaml dalam buku *Kualitas Pelayanan Publik*, terdapat lima aspek yang dapat digunakan untuk mengukur indikator kualitas pelayanan, yaitu: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).¹⁷

Berdasarkan hasil kuesioner dari jamaah, kualitas pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah dinilai baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan diukur dari lima aspek. Aspek pertama, Tangible, mencakup berbagai elemen seperti penampilan fisik pengurus, fasilitas, peralatan, dan sarana yang digunakan dalam pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah. Aspek Tangible melibatkan indikator-indikator seperti penampilan pengurus selama pelayanan, kenyamanan sarana, kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan pengurus, dan penggunaan alat bantu. Berdasarkan data, kualitas pelayanan dari aspek Tangible dianggap baik karena sebagian besar indikator dalam aspek ini menunjukkan hasil yang positif, seperti kerapian dan

¹⁵ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA PRESS, Agustus 2018), hlm. 15.

¹⁶ Krishna Anugraha, *Kualitas Pelayanan Jasa :Akomodasi*,(Gorontalo: Ideas Publishing, November 2020.), hlm. 4.

¹⁷ Sirhan Fikri, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume. 3, No. 1, Januari 2016, hlm. 120-134.

kedisiplinan pengurus, kemudahan proses pelayanan, serta penggunaan alat bantu seperti sound system, meja, kursi, karpet, kipas angin, dan ruang yang nyaman.

Aspek kedua, Reliability, berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan ketelitian, keterampilan, dan keahlian dalam menggunakan alat bantu. Aspek ini dinilai dari indikator kecermatan, standar pelayanan, dan kemampuan dalam mengoperasikan alat bantu. Dalam aspek Reliability, kualitas pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah juga dinilai baik. Hal ini karena indikator-indikator dalam aspek Reliability terpenuhi dengan sangat baik, seperti kesiapan pengurus dalam melayani jamaah, pencatatan data administrasi, kemampuan dalam menggunakan alat bantu, serta penguasaan teknologi oleh ketua dan pengurus.

Aspek ketiga, Responsiveness, berkaitan dengan kesiapan dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada jamaah serta menangani keluhan mereka. Dalam penelitian ini, aspek Responsiveness diukur berdasarkan indikator-indikator seperti kecepatan, ketelitian, dan akurasi dalam merespons setiap jamaah. Ketua dan pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah melakukan sapaan kepada setiap jamaah, yang merupakan elemen positif dalam sistem pelayanan. Sapaan ini membuat jamaah merasa dihargai oleh pengurus. Sebelum pengajian dimulai, pengurus telah menyiapkan makanan seperti bubur, mie, kue, dan minuman yang dapat diambil oleh jamaah secara gratis. Selain itu, ustad yang memberikan ceramah bergantian setiap Jumat, tidak terfokus pada satu ustad tertentu. Ketua majelis taklim juga responsif terhadap kejadian tak terduga yang menimpa jamaah dengan menginformasikannya melalui grup Whatsapp Majelis Taklim Al-Mahabbah. Aspek Responsiveness ini menunjukkan pelayanan yang sesuai dengan harapan jamaah dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Hasil yang baik dalam aspek ini tercermin dari sikap cepat tanggap ketua dan pengurus dalam melayani jamaah.

Aspek keempat, Assurance, mencerminkan kemampuan ketua dan pengurus dalam memberikan jaminan terkait ketepatan waktu, di mana pengurus telah menyiapkan semua layanan sebelum pengajian dimulai. Ini termasuk iuran Serikat Tolong-Menolong (STM) sebagai tanda keanggotaan jamaah, yang memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada jamaah karena merasa dianggap sebagai bagian

dari keluarga. Selain itu, ketua dan pengurus menunjukkan kepedulian yang baik terhadap jamaah, terlihat ketika salah satu jamaah mengalami kemalangan, di mana ketua dan pengurus segera menginformasikan kepada seluruh jamaah untuk melaksanakan takziah bersama dan memberikan STM kepada anggota jamaah yang sedang berduka.

Aspek kelima, *Empathy*, mencakup perhatian dan usaha untuk memahami masalah jamaah dengan memberikan perhatian pribadi. Ketua dan pengurus Majelis Taklim Al-Mahabbah menunjukkan sikap ramah, sopan, santun, dan tidak diskriminatif terhadap jamaah, serta sangat menghargai mereka. Indikator dari aspek *Empathy* meliputi sikap ramah, sopan, santun, dan perlakuan yang sama kepada semua jamaah. Sikap ramah ketua terlihat dari komunikasi yang jujur, sopan dalam interaksi dengan jamaah, serta santun dalam berpakaian, di mana majelis taklim memiliki jilbab persatuan berwarna hijau. Ketua dan pengurus juga tidak membeda-bedakan jamaah mereka.

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Majelis Taklim Al-Mahabbah

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada jamaah, peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung utama meliputi kualitas pelayanan, perlengkapan, dan fasilitas yang tersedia. Majelis taklim Al-Mahabbah memiliki ruangan yang mampu menampung lebih dari 500 jamaah, serta dilengkapi dengan meja, bangku, tikar, kipas angin, dan sistem audio yang memadai. Kredibilitas majelis taklim ditunjukkan melalui iuran Serikat Tolong-Menolong (STM), yang berfungsi sebagai bukti keanggotaan jamaah dan memberikan kepercayaan serta keyakinan bahwa mereka dianggap sebagai bagian dari keluarga majelis taklim. Ketua majelis taklim juga tidak membeda-bedakan jamaah. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti kebisingan dari mobil dan sepeda motor karena lokasi majelis taklim yang berada di pinggir jalan raya. Hal ini mengakibatkan gangguan dalam mendengarkan ceramah ustad karena suara kendaraan, serta kekurangan tempat parkir di halaman pertemuan yang sempit.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Jamaah di Majelis Taklim Al-Mahabbah Kota Padangsidempuan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Majelis Taklim Al-Mahabbah dievaluasi melalui lima aspek utama. Pertama, aspek Tangible mencakup kerapian dan kedisiplinan pengurus, serta fasilitas seperti sound system, meja, dan bangku yang disediakan untuk jamaah. Kedua, aspek Reliability meliputi kemampuan pengurus dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan. Ketiga, aspek Responsiveness berfokus pada penyampaian sapaan kepada setiap jamaah. Keempat, aspek Assurance terkait dengan iuran Serikat Tolong Menolong (STM) sebagai bukti keanggotaan. Kelima, aspek Empathy mencakup penyampaian informasi dengan jujur, sopan, dan santun.
2. Faktor pendukung, Majelis Taklim Al-Mahabbah jamaahnya lebih dari 700 jamaah ini memiliki pelayanan, perlengkapan, dan fasilitas yang baik. Faktor penghambat, adanya kebisingan mobil dan kurangnya tempat parkir di halaman pertemuan yang sempit, sehingga menghambat ceramah sang ustad.

REFERENSI

- Alfajar Fachrul, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Makassar Jeans House Kota Palu", *Jurnal Literasi Publik Administrasi dan Manajemen*, Volume 1, No. 1, 2021.
- Erlianti Dila, "Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Japabis*, Volume 1, No. 1, Februari 2019.
- Ekawati Santi, dkk., "Manajemen Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Toko Alfa Barokah Kecamatan Gayam Kabupaten Sumenep", *Jurnal Al-Idarah*, Volume 2, No. 2, Agustus 2021.
- Fikri Sirhan, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 3, No. 1, Januari 2016.
- Fahriansyah, "Filosofi Dakwah Jama'ah", *Jurnal Alhadrah*, Volume 15, No. 29, Januari-Juni 2016.
- Hasibuan Marisca Ririn, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Café Vanilla Panyabungan", *Jurnal IPTS*, Volume 4, No. 3, Agustus 2021.
- Kurniawan Danang, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah", *Jurnal of Sharia Economic Law*, Volume 3, No. 1, Maret 2020.
- Khodijah Nyayu, "Majelis Taklim Asy-Syifa Potret Majelis Taklim Dalam

- Komunitas Muslim Muallaf di Bali” *Jurnal RI’AYAH*, Volume 03, No. 02, Juli-Desember 2018.
- Muliati Trisya, “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Moh. Anam Syafi’il, “Sistem Pembelajaran Majelis Taklim Padhang Mbulan dalam Mewujudkan Learning Society (Studi Majelis Ilmu Maiyah Padhang Mbulan Jombang)”, *Jurnal Dirasah*, Volume 2, No. 1, Februari 2019.
- Muh. Rifa’i Khoirul, “Pengelolaan Majelis Taklim dan Pengajian Umum”, *Jurnal ibriez*, Volume 4, No. 1, Juni 2019.
- Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal EkBis*, Volume 2, No. 2, 2018.
- Rahmatullah Muhammad, Hilmi Mizani, dkk., “Manajemen Majelis Taklim (Kepuasan Jamaah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Sarana di Majelis Taklim Bani Ismail, Majelis Taklim Babussalam, dan Majelis Taklim Muzakarati Ummah)”, *Jurnal Antasari*, Volume 1, No. 1, Desember 2018.
- Syarah Siti, “Strategi Dakwah Majelis Taklim Mushola Al-Falah Haurgeulis Dalam Meningkatkan Jamaah”, *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial*, Volume 3, No. 1, Maret 2023.
- Setiawan Ajis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Volume 9, No. 2, Desember 2019.
- Zuhri, “Majelis Ta’lim Sebagai Model Pendidikan Non-Formal Islam”, *Jurnal AL-USWAH*, Volume 2, No. 1, Juni 2019.