

STRATEGI PELAYANAN PADA PENYELENGGARAAN SALAT JUM'AT DI MASJID AL-AKBAR SURABAYA

A. Faiz Khudlari Thoha^{1*}, Epik Teyebu¹, A. Khoirul Hakim²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Dakwah dan Komunikasi Islam (STIDKI) Ar-Rahmah, Jl. Teluk Buli I/5-7 Surabaya 60165, Jawa Timur

²Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Jl. Ahmad Yani No.23 Surabaya 60231, Jawa Timur

*e-mail: ahmadfaiz@stidkiarrahmah.ac.id

ABSTRACT

Masjid Al-Akbar Surabaya (MAS) is a national mosque located in Pagesangan area, Surabaya, East Java. Every Friday prayer, the number of jemaah ranges from 1,000 to 2,000 people. This number is quite large when compared to other mosques in Surabaya City. The purpose of this study was to determine the efforts of MAS in providing services for the implementation of Friday prayers, so that the number of jemaah increased. Data was collected by interview, observation, and documentation methods to several informants. Data were analyzed by triangulation method. The results of the study concluded that the implementation of Friday prayers at MAS was supported by seven services, including: (1) parking services, (2) shoe and sandal storage services, (3) cleaning services for ablution places, toilets, and bathrooms, (4) information services, (5) dialogue services after Friday prayers, (6) services for imam, muezzins, and Friday prayer preachers, and (7) services for converting to Islam.

Keywords: Friday prayers, Masjid Al-Akbar Surabaya, service

ABSTRAK

Masjid Al-Akbar Surabaya (MAS) merupakan masjid nasional yang berlokasi di daerah Pagesangan, Surabaya, Jawa Timur. Setiap salat Jum'at, jumlah jama'ahnya berkisar antara 1.000 sampai 2.000 orang. Jumlah tersebut tergolong sangat besar apabila dibandingkan dengan masjid lainnya di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya MAS dalam melakukan pelayanan pada penyelenggaraan salat Jum'at, sehingga jumlah jama'ahnya meningkat. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada beberapa narasumber. Data dianalisis dengan metode triangulasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penyelenggaraan salat Jum'at di MAS didukung oleh tujuh pelayanan antara lain: (1) pelayanan parkir, (2) pelayanan penitipan sepatu dan sandal, (3) pelayanan kebersihan tempat wudhu, toilet, dan kamar mandi, (4) pelayanan informasi, (5) pelayanan dialog setelah salat Jum'at, (6) pelayanan imam, muazin, dan khatib salat Jum'at, serta (7) pelayanan peingiqrran masuk Islam.

Kata kunci: Masjid Al-Akbar Surabaya, pelayanan, salat Jum'at

PENDAHULUAN

Sangatlah jelas bagi seseorang penuntut ilmu bahwa aktivitas dakwah merupakan salah satu tugas terpenting baginya bahwa umat ini dalam berbagai aspek dan dimensinya sangat membutuhkan dakwah, bahkan benar-benar sangat membutuhkannya.¹

Indonesia adalah negara dengan penduduk beragama Islam terbesar di dunia yang jumlahnya bertambah secara signifikan dari tahun ke tahun. Menurut Barton, (1986: 90) Islam tidak dapat dipisahkan dari tempat ibadah yang disebut masjid. Hal tersebut dikarenakan masjid merupakan satu-satunya wadah dengan peran yang amat besar dan holistik dalam melahirkan pribadi-pribadi dan jama'ah yang berkualitas dan profesional. Oleh sebab itu, masjid menjadi kebutuhan hidup umat Islam, sejak mereka lahir sampai mati karena sebelum dihantarkan ke liang kubur, umat Islam akan disalatkan di dalam masjid.

Masjid Al-Akbar Surabaya (MAS) merupakan salah satu potret masjid terbesar di Indonesia yang menjadi pilar aktivitas sosial, khususnya di Kota Surabaya. MAS ini dibangun di atas lahan seluas 11,2 hektar mulai 4 Agustus 1995 dan ditandai dengan peletakan batu pertama oleh Wakil Presiden Republik Indonesia (RI). Pada 10 November 2000, masjid yang dapat menampung sekitar 30.000 jama'ah ini, diresmikan oleh Presiden RI ke-4, yaitu KH. Abdurrahman Wahid. Pemilihan tanggal 10 November sebagai hari peresmian MAS karena merupakan identitas Kota Surabaya dan sekaligus Hari Pahlawan. Selain itu, pemilihan waktu peresmian tersebut juga bersamaan dengan Hari Ulang Tahun Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya yang merupakan almamater tim perancang bangunan MAS.

Bagian khas MAS adalah atap yang terdiri dari sebuah kubah besar dan empat kubah kecil berbentuk limasan. Jumlah kubah tersebut menandakan angka lima yang identik dengan rukun Islam. Selain kubah, MAS juga dilengkapi dengan sebuah menara setinggi 99 meter. Ukuran tinggi menara tersebut merepresentasikan 99 nama dari Allah SWT (*Asmaul Husna*). Pada awalnya MAS akan dilengkapi dengan tujuh menara. Namun pada tahun 1997 terjadi krisis ekonomi dan mengakibatkan perubahan jumlah menara masjid yang dibangun. Oleh sebab itulah, hanya satu menara yang kini berdiri kokoh di sudut utara MAS.²

¹ Nugroho. A. 2018. Studi Metode Dakwah Ceramah persuasif yang Digunakan Ustadz Jamil di Masjid At-Tauhid Beting Surabaya Pada Pengajian Kiab Al-Wajiz fi Fiqh Sunnah. *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*. Vol 1 (1) : 1-16.

² Masjid Al-Akbar Surabaya. 2018. *Tentang Masjid Al-Akbar Surabaya*. <http://www.masjidalakbar.or.id/tentang-mas/> (diakses tahun 5 November 2018 pukul 8:30)

Masjid Al-Akbar Surabaya berlokasi di kawasan metropolitan, tepatnya daerah Pagesangan, Kota Surabaya, Jawa Timur. MAS memiliki berbagai macam komponen, yaitu bagian fasilitas, pendidikan, imarah, dan mitra dakwah. Bagian fasilitas terbagi menjadi enam antara lain perpustakaan, poliklinik, *thibbun nabawi*, menara, infaq fasilitas, dan petunjuk praktis muallaf. Selain itu, MAS memiliki program dalam penyelenggaraan salat Jum'at dengan jumlah jama'ah berkisar antara 1000 sampai 2000 orang setiap pekannya. Besarnya jumlah jama'ah tersebut membuat MAS berupaya memfasilitasi jama'ah baik dari segi keamanan, kebersihan, fasilitas tempat wudhu, dan sebagainya, sehingga para jama'ah merasa nyaman beribadah.

Di dalam al-Qur'an di surat Al-Jum'ah ayat 10 ;

” (١٠) فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ”

“Apabila telah ditunaikan salat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung” (QS. Jumu'ah: 10).

Penjelasan ayat ini adalah Allah melarang mereka untuk bekerja (apabila adzan telah berkumandang) dan memerintahkan mereka untuk berkumpul melaksanakan salat Jum'at. Maka setelah selesai salat, Allah subhanahu wa ta'ala mengidzinkan mereka untuk bertebaran di muka bumi dan mencari karunia-Nya.

Setelah pelaksanaan salat Jum'at, MAS menyelenggarakan kegiatan tanya jawab (dialog) seputar materi khutbah telah yang disampaikan. Selain itu, kegiatan pengiqqraran syahadat juga akan dilakukan apabila terdapat jama'ah non muslim yang ingin memeluk Islam. Santoso, Aziz, dan Subandi (2019:25) menyatakan bahwa kegiatan tanya jawab setelah salat Jum'at dapat menarik para jama'ah untuk tetap bertahan di masjid guna mengikuti kegiatan tersebut. Jumlah jama'ah yang mengikuti sesi tanya jawab dapat mencapai sekitar 700 sampai 800 orang. Jumlah tersebut merupakan angka yang sangat besar apabila dibandingkan dengan jumlah jama'ah sesi tanya jawab pasca salat Jum'at di Masjid Al Falah Surabaya sekitar 300 sampai 450 orang atau di Masjid Bank Indonesia Jawa Timur sekitar 50 sampai 100 orang. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan MAS dalam penyelenggaraan salat Jum'at yang mampu menarik banyak jama'ah.³

TINJAUAN PUSTAKA

³ Santoso, H., Aziz, S., dan Subandi, B. 2019. Manajemen operasi program khutbah jum'at di Masjid Al Akbar Surabaya. *Jurnal Masjiduna*, 2(2): 25-40.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai suatu usaha menyiapkan atau mengurus hal yang diperlukan orang lain. Moenir (2010:26) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, sehingga dapat disebut pula sebagai sebuah proses. Oleh sebab itu, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan individu dalam masyarakat.

Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005:2) menyatakan bahwa pelayanan adalah sebuah atau serangkaian aktivitas tak kasat mata yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan pihak pemberi pelayanan dalam rangka memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Supranto (2006:227) juga menyatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak terwujud dan cepat hilang, serta lebih dapat , sehingga pelanggan lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, sehingga terbentuk kepuasan pelanggan (Sampara dalam Sinambela, 2010:5).

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228), karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Intangible* (tidak terwujud), yaitu suatu jasa yang tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan. Apabila seseorang ingin menyerahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap menjadi bagian dari jasa tersebut.
3. *Variability* (bervariasi), yaitu jasa yang senantiasa mengalami perubahan menurut penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi di mana jasa tersebut diberikan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama), yaitu daya tahan suatu jasa tergantung pada situasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Konsep kualitas pelayanan merupakan hal yang berperan penting terhadap penilaian konsumen pada suatu pelayanan.⁴ Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009:111) menyatakan bahwa

⁴ Apriyani, D.A. & Sunarti. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survey pada konsumen *the little a coffee shop* Sidoarjo). *Junral Administrasi Bisnis*, 51(2): 1-7.

pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menerapkan lima dimensi sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu menggambarkan wujud pelayanan yang akan diterima oleh konsumen dengan memperhatikan penampilan fisik setiap unsur fasilitas, seperti kondisi gedung, desain restoran, dan penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu mampu memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat, sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu berinisiatif membantu konsumen dengan pelayanan yang cepat, sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu suatu bentuk keyakinan dan kepercayaan konsumen yang dibangun dengan memperhatikan kecakapan dan tingkah laku para karyawan.
5. Kepedulian/Empati (*Empathy*), yaitu bentuk perhatian karyawan yang ditunjukkan kepada konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan April 2019 di Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya (Gambar 1) yang berlokasi di Jalan Masjid Al-Akbar Utara No. 1, Pagesangan, Surabaya, Jawa Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dengan mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵ Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁶ Informan pada penelitian ini antara lain: Kepala Bidang Direktorat Imarah dan Ijtimiyah, Kepala Bidang Direktorat Shiyannah, dan jama'ah MAS. Data penelitian divalidasi kebenarannya dengan teknik triangulasi.⁷ Analisis data penelitian dilakukan dengan mengorganisasikan data dan diuraikan secara deskripsi kualitatif.⁸

⁵ Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: Referensi (GP Press Group). Hal.12

⁶ Moleong, L. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

⁷ Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi.

⁸ Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta. Hal 89.



Gambar 1. Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya (SIMAS, 2019)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masjid Nasional Al-Akbar Surabaya memiliki visi “Terdepan dalam penyelenggaraan peribadatan, dakwah dan syiar Islam, pendidikan, sosial budaya, dan manajemen, menuju masyarakat yang berakhlak mulai sesuai ajaran Islam”. Selain itu, MAS juga memiliki misi sebagai penyelenggaraan ibadah dakwah dan syiar Islam, pengembangan pendidikan Islam, pengembangan sosial budaya Islam, mewujudkan manajemen masjid yang handal, dan mewujudkan masyarakat berakhlak mulia. Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut, Takmir MAS selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jama’ahnya. Salah satu upaya tersebut adalah dengan memperhatikan pelayanan pada penyelenggaraan program salat Jum’at (Gambar 2).



Gambar 2. Suasana salat Jum’at di Masjid Al-Akbar Surabaya (Foto: Epik Teyebu)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa bentuk pelayanan yang dipersiapkan oleh Takmir MAS dalam penyelenggaraan program salat Jum'at antara lain:

1. Pelayanan Lahan Parkir

Masjid Al-Akbar memiliki lahan parkir dengan luas sekitar satu hektar yang sanggup menampung hingga 500 unit mobil dan 1000-1200 unit sepeda motor. Pihak masjid juga memiliki tenaga satuan pengamanan sebanyak 10 orang yang ditugaskan setiap hari Jum'at. Tarif parkir yang diberlakukan juga relatif normal, yaitu Rp 4.000,00 (empat ribu rupiah) untuk kendaraan roda empat (mobil) dan Rp 2.000,00 (dua ribu rupiah) untuk kendaraan roda dua (motor). Para jama'ah menyatakan bahwa pelayanan parkir dengan lahan yang luas, aman, dan tarif normal menjadi bahan pertimbangan dalam memilih MAS sebagai tempat untuk melaksanakan salat Jum'at.

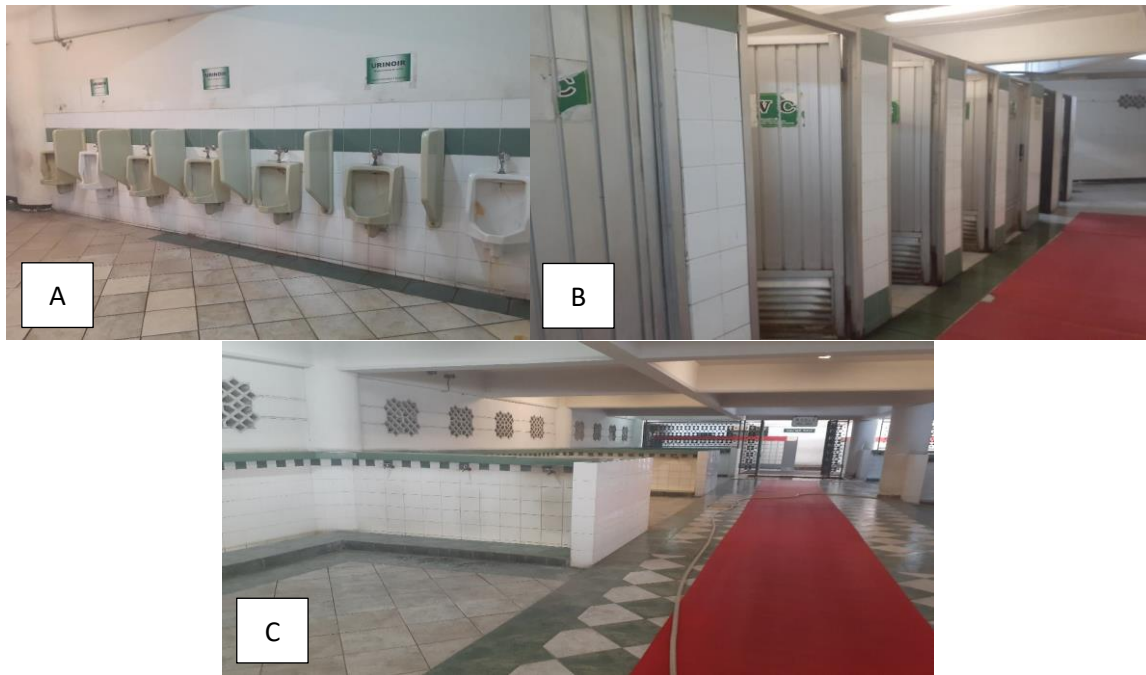
2. Pelayanan Penitipan Sepatu dan Sandal

Takmir MAS juga menyediakan layanan penitipan sepatu dan sandal di setiap sudut masjid. Setiap hari Jum'at, sebanyak 10 orang karyawan ditugaskan untuk melayani penitipan sepatu dan sandal para jama'ah. Demi menghindari tertukarnya sepatu atau sandal para jama'ah, Takmir MAS menerapkan sistem penomoran sepatu atau sandal yang sedang dititipkan. Tarif penitipan sepatu dan sandal juga tidak ditentukan oleh Takmir MAS, dengan kata lain "seikhlasnya". Para jama'ah menyatakan bahwa layanan penitipan sepatu dan sandal tersebut sangat bermanfaat karena dapat menambah kenyamanan dan kekhusyukan dalam beribadah tanpa ada rasa khawatir. Selain itu, layanan tersebut dapat mempermudah dan mempercepat aktivitas para jama'ah setelah melaksanakan salat Jum'at.

3. Pelayanan Kebersihan Tempat Wudhu, Toilet, Kamar Mandi, dan Karpet

MAS memiliki 160 unit tempat wudhu, 25 unit toilet, dan 25 unit kamar mandi (Gambar 3). Menjelang hari Jum'at, Takmir MAS mengerahkan sekitar 30 karyawan untuk membersihkan fasilitas wudhu, toilet, dan kamar mandi tersebut. Selain itu, para karyawan kebersihan juga menyiapkan karpet di ruang utama masjid. Seluruh aktivitas kebersihan tersebut dilaksanakan sebelum hari Jum'at, sehingga saat hari Jum'at tiba para jama'ah dapat menggunakan fasilitas tersebut yang sudah dalam kondisi bersih dan nyaman. Alasan lain diberlakukannya penjadwalan aktivitas kebersihan tempat wudhu, toilet, kamar mandi, dan

karpet sebelum hari Jum'at adalah agar setelah pelaksanaan salat Jum'at selesai, para karyawan hanya membersihkan hal-hal yang bersifat minor saja.



Gambar 3. Fasilitas di Masjid Al-Akbar Surabaya. (A) Toilet; (B) Kamar mandi; (C) Tempat wudhu
(Foto: Epik Teyebu)

4. Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi diberikan takmir ketika jama'ah sudah menempati dan merapat ke barisan/*shaf* terdepan, serta siap melaksanakan salat Jum'at. Informasi yang disampaikan meliputi jumlah pengumpulan infaq pada Jum'at sebelumnya, nama khatib yang akan mengisi khutbah Jum'at pada hari tersebut dan pekan berikutnya, agenda kajian-kajian spesial, agenda pengikraran masuk Islam, dan agenda akad nikah.

5. Pelayanan Muazin, Imam, dan Khatib Salat Jum'at

Pelayanan ini bertujuan untuk mempersiapkan para muazin, imam, dan khatib salat Jum'at yang sesuai dengan standar MAS. Takmir menyatakan bahwa MAS memiliki 11 orang imam tetap dan 6 orang muazin yang bertugas setiap pelaksanaan salat rawatib dan salat Jum'at. Para imam dan muazin tersebut memiliki kualifikasi tertentu seperti hafidz Al-Qur'an dan bersuara merdu, sehingga dapat menambah kekhusyukan para jama'ah ketika salat Jum'at. Selain itu, Takmir juga menyiapkan daftar khatib Jum'at yang merupakan para tokoh atau ulama. Penjadwalan khatib Jum'at telah ditetapkan sejak awal pergantian tahun untuk

meminimalisir para khatib berhalangan hadir. Pemilihan para tokoh atau ulama sebagai khatib Jum'at dapat menarik perhatian para jama'ah, sehingga dapat meningkatkan jumlah jama'ah salat Jum'at.

6. Pelayanan Dialog Pasca Salat Jum'at

Setelah pelaksanaan salat Jum'at, Takmir membuka kesempatan kepada para jama'ah untuk berdialog bersama khatib (Gambar 4). Walaupun bukan suatu keharusan, namun para khatib dianjurkan untuk meluangkan waktu kurang lebih selama 15 menit untuk berdialog dan membahas perihal materi khutbah Jum'at yang telah disampaikan. Hal ini sebagai bagian pertanggungjawaban khatib terhadap materi khotbahnya. Selain itu, durasi khutbah yang singkat dan padat juga berpeluang menimbulkan berbagai pertanyaan dari para jama'ah yang kurang memahami materi khutbah yang disampaikan. Oleh karena itu, kegiatan dialog pasca salat Jum'at tersebut sangat dirasakan manfaatnya oleh para jama'ah karena dapat mendalami materi khubah secara langsung dari sang khatib.



Gambar 4. Suasana dialog pasca salat Jum'at di Masjid Al-Akbar Surabaya (Foto: Epik Teyebu)

7. Pelayanan Pengikraran Masuk Islam

Masjid Al-Akbar Surabaya membuat program pelayanan pengikraran kepada non muslim yang berniat masuk Islam dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Takmir. Setelah memenuhi persyaratan tersebut, non muslim dijadwalkan untuk melakukan pengikraran pekan berikutnya dengan membawa saksi ataupun wakil. Pelayanan ikrar ini juga dapat diselenggarakan selain hari Jum'at. Proses ikrar dilaksanakan setelah melakukan dialog terlebih dahulu (Gambar 5). Pada umumnya sekitar 2-4 orang akan berikrar di hadapan imam

salat Jum'at atau khatib Jum'at. Selain itu, para jama'ah juga diperkenankan untuk melihat proses pelaksanaan ikrar tersebut. Pasca ikrar dilakukan, para muallaf diberikan kesempatan untuk belajar Islam secara mendalam sebanyak dua kali pertemuan setiap pekan.



Gambar 5. Ikrar dua kalimat syahadat oleh salah satu muallaf di Masjid Al-Akbar Surabaya (Sumber: Masjid Al-Akbar Surabaya, 2020)

SIMPULAN

Secara umum MAS berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jama'ahnya. Agar pelayanan dapat diberikan dengan optimal, maka banyak sumber daya manusia yang dilibatkan karena MAS dapat menampung sekitar 30.000 jama'ah. Proses pelayanan selalu menjadi perhatian Takmir MAS, terutama pada pelayanan penyelenggaraan salat Jum'at. Pelayanan tersebut antara lain: (1) pelayanan parkir, (2) pelayanan penitipan sepatu dan sandal, (3) pelayanan kebersihan tempat wudhu, toilet, dan kamar mandi, (4) pelayanan informasi, (5) pelayanan dialog setelah salat Jum'at, (6) pelayanan imam, muazin, dan khatib salat Jum'at, serta (7) pelayanan peingiqrran masuk Islam. Pelayanan tersebut dapat menarik perhatian dan meningkatkan jumlah para jama'ah, khususnya pada hari Jum'at.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Dakwah dan Komunikasi Islam (STIDKI) Ar-Rahmah Surabaya yang telah menunjang penelitian ini baik dalam segi pendanaan maupun fasilitas lainnya. Terima kasih juga disampaikan kepada Ketua Takmir MAS

yang telah memberikan izin demi terlaksananya penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada para narasumber yang telah membantu selama pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D.A. & Sunarti. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survey pada konsumen *the little a coffee shop* Sidoarjo). *Junral Administrasi Bisnis*, 51(2): 1-7.
- Barton, S.L., et al. 1989. An Empirical Test of Stakeholder Theory Predictions of Capital Structure. *Financial Management Association International*, 18(1): 36-44.
- Masjid Al-Akbar Surabaya. 2018. *Tentang Masjid Al-Akbar Surabaya*. <https://www.masjidalakbar.or.id/tentang-mas/>. Diakses 5 November 2019.
- Masjid Al-Akbar Surabaya. 2020. *Baca Dua Kalimat Syahadat di MAS ini Alasan Merry*. <https://www.masjidalakbar.or.id/2020/08/15/baca-dua-kalimat-syahadat-di-mas-ini-alasan-merry/>. Diakses 17 Agustus 2020.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: Referensi (GP Press Group).
- Nugroho. A. 2018. Studi Metode Dakwah Ceramah persuasif yang Digunakan Ustadz Jamil di Masjid At-Tauhid Betiting Surabaya Pada Pengajian Kiab Al-Wajiz fi Fiqh Sunnah. *Masjiduna: Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*. Vol 1 (1) : 1-16.
- Ratminto & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Santoso, H., Aziz, S., & Subandi, B. 2019. Manajemen operasi program khutbah Jum'at di Masjid Al Akbar Surabaya. *Masjiduna : Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah*, 2(2): 25-40.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sistem Informasi Masjid (SIMAS). 2019. Masjid Nasional Al-Akbar. <https://simas.kemenag.go.id/profil/masjid/57>. Diakses 17 Juni 2020.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta Tjiptono.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. 2009. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill/Irwin.