

**KUALITAS PELAYANAN BIRO KONSULTASI DAN
KONSELING KELUARGA SAKINAH DI MASJID AL-FALAH
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagian persyaratan

Dalam memperoleh gelar

Sarjana Sosial (S.Sos.)



Oleh

ABDULLAH AZZAM ALFATH

NIM. 01180001

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN DAKWAH
SEKOLAH TINGGI ILMU DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM**

AR RAHMAH

SURABAYA

2022

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN BIRO KONSULTASI DAN KONSELING
KELUARGA SAKINAH DI MASJID AL-FALAH SURABAYA**

Disusun Oleh :

Abdullah Azzam Alfath

NIM. 01180001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 30 Mei 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing I



Dr. Shobikhul Qisom, M.Pd.
NIDN. 2106047502

Dosen Pembimbing II



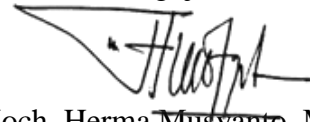
Drs. Zein Arifin, M.Pd.
NIY. 1705560818041

Penguji I



Mauludi, M.Sos.
NIDN. 2116088502

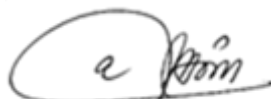
Penguji II



Moch. Herma Musyanto, MM.
NIDN. 2130107402

SKRIPSI ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjanah Sosial (S.Sos.)
Tanggal, 4 Juli 2022

Ketua STIDKI Ar Rahmah



Dr. Shobikhul Qisom, M.Pd.
NIDN. 2106047502

Ketua Program Studi
Manajemen Dakwah



Ahmad Faiz Khudlari Thoha, MM.
NIDN. 2119048703

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Abdullah Azzam Alfath, NIM. 01180001), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*Plagiarisme*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIDKI Ar Rahmah, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkannama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, makasaya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di STIDKI Ar Rahmah.

Surabaya, 4 Juli 2022

Abdullah Azzam Alfath
NIM. 01180001

KATA PENGANTAR

Puji syukur marilah kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kepada kita semua yakni nikmat iman, islam, dan kesempatan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah memperjuangkan agama Islam sampai saat ini, sehingga kita masih bisa merasakan nikmatnya agama Islam.

Alhamdulillah atas berkat rahmat Allah Ta'ala penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Kualitas Pelayanan Biro Konsultasi dan Konseling Keluarga Sakinah di Masjid Al-Falah Surabaya**. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu yang selalu mendukung dan mendo'akan selama proses pengerjaan skripsi.
2. Pembina kampus STIDKI Ar-Rahmah Surabaya KH. Muhammad Shaleh Drehem, Lc
3. Ustadz Dr. Shobikhul Qisom, M.Pd selaku ketua STIDKI Ar-Rahmah beserta jajaran dosen dan karyawan STIDKI Ar-Rahmah Surabaya
4. Ustadz Ahmad Faiz Khudlori Thoha, MM. selaku ketua prodi manajemen dakwah yang telah memberikan dukungan dan arahan.
5. Ustadz Dr. Shobikhul Qisom, M.Pd. selaku pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
6. Ustadz Drs. Zein Arifin, M.Pd. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan dukungan berupa motivasi dan arahan serta sabar dalam proses penyusunan skripsi.
7. Dan juga teman-teman seperjuangan (Fatahillah 2018) dan siapapun yang telah mendukung dan memberikan dorongan serta motivasi.

Dalam karya ilmiah atau penelitian, pasti terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunannya. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan dan membangun penelitian. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 14 Maret 2022

Penulis

Abdullah Azzam Alfath, NIM. 01180001, 2022. Kualitas Pelayanan Biro Konsultasi dan Konseling Keluarga Sakinah di Masjid Al-Falah Surabaya.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di sebuah lembaga penting dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat menimbulkan rasa puas serta kepercayaan terhadap lembaga. Terutama pada organisasi nirlaba kualitas pelayanan bermanfaat untuk memuaskan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. Lembaga konsultasi keluarga sakinah merupakan lembaga konsultasi yang berada dibawah naungan Masjid Al-Falah Surabaya. lembaga layanan konsultasi keluarga sakinah Al-Falah Surabaya bertujuan untuk membantu menyelesaikan masalah-masalah keluarga berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah Rasul yang sesuai dengan kebutuhan perkembangan zaman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan di Masjid Al-Falah Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan aspek *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) pada Konsultasi Keluarga Sakinah di Masjid Al-Falah Surabaya secara keseluruhan sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan dalam pelayanannya.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Manajemen masjid

Abdullah Azzam Alfath, NIM. 01180001, 2022. Analysis Of The Service Quality Of The Sakinah Family Consulting Bureau at The Al-Falah Mosque, Surabaya.

ABSTRACT

The quality of service in an institution is important in improving the quality of service, so that it can create a sense of satisfaction and trust in the institution. Especially in non-profit organizations, the quality of service is useful for satisfying customers in the long term. The sakinah family consultancy agency is a consulting agency under the auspices of the Al-Falah Mosque in Surabaya. The sakinah Al-Falah family consulting service institution in Surabaya aims to help solve family problems based on the Qur'an and the Sunnah of the Prophet in accordance with the needs of the times. This study uses a qualitative method using a case study approach which was carried out at the Al-Falah Mosque in Surabaya. Data collection techniques in this study used interview, observation, and documentation techniques. The results of this study indicate that based on the Tangible Reliability Responsiveness Assurance Empathy aspect of the Sakinah Family Consultation at Al-Falah Mosque, Surabaya as a whole it is in accordance with customer expectations in its services.

Keywords: Quality of service, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Mosque management

عبدالله عزام الفتح ،الرقم الطالب. 01180001 ،2022 . تحليل جودة خدمة مكتب الاستشارات
والاستشارات لأسرة سكنية بمسجد الفلاح ، سورابايا

المخلص

تعد جودة الخدمة في المؤسسة مهمة في تحسين جودة الخدمة ، بحيث يمكن أن تخلق شعورًا بالرضا والثقة في المؤسسة. تعد جودة الخدمة مفيدة لإرضاء العملاء على المدى الطويل ، خاصة في المنظمات غير الهادفة للربح. وكالة سكنية للاستشارات الأسرية وكالة استشارية برعاية مسجد الفلاح في سورابايا. تهدف مؤسسة خدمة الاستشارات العائلية سكنية الفلاح في سورابايا إلى المساعدة في حل مشاكل الأسرة بناءً على القرآن والسنة النبوية وفقًا لاحتياجات العصر. تستخدم هذه الدراسة المنهج النوعي باستخدام منهج دراسة الحالة الذي تم إجراؤه في مسجد الفلاح في سورابايا. استخدمت تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة تقنيات المقابلة والملاحظة والتوثيق. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أنه بناءً على جانب التعاطف الملموس لضمان الاستجابة الملموسة في استشارة عائلة سكنية في مسجد الفلاح ، فإن سورابايا ككل تتوافق مع توقعات العملاء في خدماتها.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، الدليل المادي ، الموثوقية ، الاستجابة ، التأكيد ، التعاطف ، إدارة المساجد

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
المخلص	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Definisi Kualitas.....	10
2.2.2 Definisi Pelayanan	11
2.2.3 Kualitas pelayanan dalam pandangan Islam	12
2.2.4 Dimensi Kualitas Layanan	14

2.2.5	Konseling Islami	16
2.2.6	Keluarga Sakinah	17
2.3	Kerangka Penelitian	18
BAB 3	19
METODE PENELITIAN	19
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	19
3.2	Pendekatan Penelitian.....	19
3.3	Sumber Data	19
3.4	Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.1	Wawancara	20
3.4.2	Observasi.....	21
3.4.3	Dokumentasi	21
3.5	Teknik Analisis Data	21
3.6	Teknik Validasi Data	22
BAB 4	24
HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1	Profil Masjid Al-Falah dan Sejarah.....	24
4.1.2	Struktur Organisasi Yayasan Masjid Al-Falah	25
4.1.3	Visi Misi dan Tujuan.....	26
4.1.4	Tugas Pokok atau Jobdes	26
4.2	Analisis dan Pembahasan	29
4.2.1	Hasil Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
4.2.2	Pembahasan Dimensi Kualitas Pelayanan	39
BAB 5	40
PENUTUP	40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN	45
DOKUMENTASI	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan Masjid Alfalah Surabaya.....	25
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran wawancara 1	48
Lampiran wawancara 2	54
Lampiran wawancara 3	61
Lampiran wawancara 4	64
Dokumentasi	67

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/7797>
- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(1), 67–74.
<http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/1941/1157>
- Chadijah, S. (2018). Karakteristik Keluarga Sakinah Dalam Islam. *Rausyan Fikr : Jurnal Pemikiran Dan Pencerahan*, 14(1), 113–129.
<https://doi.org/10.31000/rf.v14i1.676>
- Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, M. F. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
<https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/118/100>
- Fadiyatun Nisa', Isa Anshori, G. F. P. (2019). PERAN BIRO KONSULTASI DAN KONSELING KELUARGA SAKINAH AL-FALAH SURABAYA DALAM MENCEGAH TERJADINYA PERCERAIAN BAGI KLIENNYA. *Jurnal Studi Hukum Islam*, 8(2), 25–33.
- Habiburrohman, M. R. (2020). *PERSEPSI DAN RESPON MASYARAKAT JAMAAH MASJID JOGOKARIYAN MENGENAI IMPLEMENTASI MASJID SEBAGAI SARANA PEMBINAAN KELUARGA SAKINAH*. 1–72.
- Hasnih, Gunawan, H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 426–445.
<file:///C:/Users/Zahrah andini/Downloads/24-74-1-PB.pdf>
- Hentika, N. P. (2016). MENUJU RESTORASI FUNGSI MASJID: ANALISIS TERHADAP HANDICAP INTERNAL TAKMIR DALAM PENGEMBANGAN MANAJEMEN MASJID. *Membangun Profesionalisme Keilmuan*, 161–177.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>

- IMF. (2021). *Meski Renovasi, Konsultasi Pernikahan Masjid Istiqlal Tetap Buka*. Masjiduna.Com. <http://masjiduna.com/meski-renovasi-konsultasi-pernikahan-masjid-istiqlal-tetap-buka/>
- Indah Febriana, N. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG Nina. *An-Nisbah*, 03(01), 145–168. <http://178.128.61.209/index.php/nisbah/article/view/280>
- Kirawan, W. A. (2019). *ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI DALAM MENYELESAIKAN PERSELISIHAN ANTARA SUAMI ISTRI OLEH BP4 DI KUA KECAMATAN RUNGKUT KOTA SURABAYA*. 1–82.
- Lia. (2021). *Biro Konsultasi & Konseling Keluarga Sakinah (BKSF)*. Masjidalfalah.or.Id. <https://www.masjidalfalah.or.id/bksf/>
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715/11308>
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302.
- Novita, S. E. M. (2015). *KONSELING KELUARGA DALAM MENGATASI PROBLEM PERCERAIAN*. 1–79.
- Nurhasanah, S., Rifa, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Manajemen Dakwah*, 3(1), 34–49. <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/156/64>
- Parasuraman, valarie a. Z. leonard l. B. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.1049/el:19850169>
- Perdana, D. A. (2019). STRATEGI TAKMIR MASJID DALAM MENINGKATKAN TRUST DAN INTEGRITAS PADA MASYARAKAT: STUDI DI DESA OLUHUTA KABUPATEN BONE BOLANGO. *Jurnal MD: Membangun Profesionisme Manajemen Dakwah*, 5(2), 181–203. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/viewFile/1719/1270>
- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan*

- keunggulannya* (J. B. Soedarmanta (ed.)). PT Grasindo.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Rifa'i, A. (2016). Revitalisasi Fungsi Masjid Dalam Kehidupan Masyarakat Modern. *Universum*, 10(2), 155–163. <https://doi.org/10.30762/universum.v10i2.256>
- Rosie. (2019). *LAYANAN KONSULTASI KELUARGA SAKINAH AT-TAQWA CIREBON*. Attaqwacirebon.Com. <https://attaqwacirebon.com/at-taqwa-buka-layanan-konsultasi-keluarga-sakinah/>
- Said, N. M. (2016). Manajemen Masjid (Studi Pengelolaan Masjid Agung Al-Azhar Jakarta). *Jurnal Tabligh*, 84–96.
- Sofyan, B. (2019). Membangun Keluarga Sakinah. *Al-Irsyad Al-Nafs, Jurnal Bimbingan Penyuluhan*, 6(2), 99–108. http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Al-Irsyad_Al-Nafs/article/view/14544
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Alfabeta.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 1(2), 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Suwito (ed.); Cetakan ke). K E N C A N A Jl. Tandra Raya No. 23 Rawamangun - Jakarta 13220 Telp: (021) 478-64657 Faks: (021) 475-4134. <https://id.id1lib.org/book/14021842/4c8f06/?wrongHash>