

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN OLEH PENGELOLA
WISATA RELIGI MASJID GEDHE MATARAM KOTAGEDE
YOGYAKARTA TAHUN 2021**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh

Imanuddin Rahmat Arifin

NIM 18102040029

Pembimbing:

Dra. Nurmahni, M.Ag

NIP 19720519 199803 2 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1271/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN OLEH PENGELOLA WISATA RELIGI MASJID GEDHE MATARAM KOTAGEDE YOGYAKARTA TAHUN 2021

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IMANUDDIN RAHMAT ARIFIN
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040029
Telah diujikan pada : Kamis, 18 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dra. Nurmahni, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 63044ca226e2



Penguji II

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6303d49a747b8



Penguji III

Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM
SIGNED

Valid ID: 630371696e29e



Yogyakarta, 18 Agustus 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhamah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 630454962307a



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami sebagai pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Imanuddin Rahmat Arifin
NIM : 18102040029
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-prinsip Pelayanan oleh Pengelola
Wisata Religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede
Yogyakarta Tahun 2021

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera ditingkatkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 15 Agustus 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Muhammad Thoriq Nurmadiansyah

NIP. 19590227 200312 1 001

Dosen Pembimbing

Dra. Nurrahni, M.Ag.

NIP. 19720519 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imanuddin Rahmat Arifin
NIM : 18102040029
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi peneliti yang berjudul: **Implementasi Prinsip-prinsip Pelayanan oleh Pengelola Situs Wisata Religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta Tahun 2021** adalah hasil karya pribadi, tidak mengandung plagiarisme, dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan secara hukum yang berlaku:

Yogyakarta, 8 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Imanuddin Rahmat Arifin
NIM. 18102040029

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَأَمْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Artinya: Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka, jelajahi lah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan.¹

(Q.S Al-Mulk: 15)



¹ <https://quran.kemenag.go.id/surah/67>, diakses pada tanggal 11 Agustus 2022.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Implementasi Prinsip-prinsip Pelayanan oleh Pengelola Situs Wisata Religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta Tahun 2021” sebagai syarat memperoleh gelar Strata Satu di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya, dan para pengikutnya sampai hari kiamat nanti.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, namun berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan target yang diharapkan. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., Ketua Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Hikmah Idraswati, S.E., M.Si., Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Dra. Siti Fatimah, M.Pd., Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
6. Dra. Nurmahni, M.Ag., Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah membimbing peneliti sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh *Civitas Academica* Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan waktu dan tenaganya dalam mendidik peneliti.
8. Orang tua tercinta dan tersayang Bapak Arifin Adam dan Ibu Asniar Pamma, serta keluarga peneliti yang tak pernah lelah memberikan dukungan baik moril ataupun materiel, mendoakan, serta memotivasi peneliti.
9. Bapak MS, Bapak W, Bapak R, Mas Y, dan seluruh Takmir Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian, dan membantu peneliti dalam mengumpulkan data.
10. Sunan Kalijaga Televisi sebagai wadah peneliti untuk belajar, mengisi waktu, dan memperluas pertemanan.
11. Rizka Fatchur Rahmah, yang terus memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada peneliti.
12. Sahabat-sahabat peneliti yang tak pernah sungkan memperingatkan peneliti agar tidak lelah dalam mengerjakan skripsi.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang membantu peneliti selama proses dan penelitian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan doa yang mereka berikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat banyak kekurangan, maka

dari itu saran dan kritik yang membangun peneliti terima, agar penelitian ini dapat menjadi penelitian yang berkualitas dan penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat.

Yogyakarta, 08 Agustus 2022

Peneliti



Imanuddin Rahmat Arifin
NIM. 18102040029



ABSTRAK

Imanuddin Rahmat Arifin (18102040029), Implementasi Prinsip-prinsip Pelayanan oleh Pengelola Wisata Religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Tahun 2021, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Masjid Gedhe Mataram Kotagede, sebagai masjid tertua di Daerah Istimewa Yogyakarta, pada tahun 2016 Masjid Gedhe Mataram Kotagede dijadikan sebagai situs cagar budaya tingkat kabupaten berdasarkan Surat Keputusan Bupati Bantul Nomor 458 Tahun 2016. Pada tahun 2021 Masjid Gedhe Mataram Kotagede kembali mendapatkan kenaikan tingkat menjadi situs cagar budaya tingkat provinsi berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2021. Kenaikan tingkat tersebut merupakan bukti bahwa Masjid Gedhe Mataram Kotagede berhasil mempertahankan eksistensinya. Mengingat umurnya yang sudah menyentuh 4 Abad, Masjid Gedhe Mataram Kotagede masih ramai dikunjungi oleh pelancong. Pemberian pelayanan oleh pengelola wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede berbeda dengan wisata religi yang lain. Pelancong yang datang berkunjung tidak diberikan arahan terkait dengan pelayanan yang ada di masjid ini, selain itu tidak terdapat penarikan biaya tarif ketika pelancong datang berkunjung ke Masjid Gedhe Mataram Kotagede. Maka dari itu perlu untuk diteliti bagaimana implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh pengelola wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta Tahun 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh pengelola situs wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta Tahun 2021. Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Adapun teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data, dan triangulasi metode pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh pengelola situs wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede belum terlaksana dengan optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari 10 prinsip pelayanan hanya 8 prinsip yang terlaksana dengan optimal, yaitu kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Adapun prinsip pelayanan yang belum berjalan optimal terdapat pada prinsip kesederhanaan karena tidak terpenuhinya indikator mudah dipahami, dan pada prinsip kejelasan tidak terpenuhinya indikator rincian biaya tarif dan tata cara pembayaran.

Kata Kunci: Implementasi, prinsip pelayanan, situs wisata religi,

Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	10
F. Metode Penelitian.....	19
G. Sistematika Pembahasan	26
BAB II	28
GAMBARAN UMUM	28
A. Sejarah Singkat Masjid Gedhe Mataram Kotagede	28
B. Letak geografis.....	31
C. Visi dan Misi.....	32
D. Struktur Organisasi	32
E. Sarana dan Prasarana.....	36
BAB III	40
A. Implementasi Prinsip Kesederhanaan	40
B. Implementasi Prinsip Kejelasan.....	42
C. Implementasi Prinsip Kepastian Waktu	47
D. Implementasi Prinsip Akurasi	49

E. Implementasi Prinsip Keamanan.....	54
F. Implementasi Prinsip Tanggung Jawab	55
G. Implementasi Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana	57
H. Implementasi Prinsip Kemudahan Akses.....	60
I. Implementasi Prinsip Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan	63
J. Implementasi Prinsip Kenyamanan.....	66
BAB IV	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73
PEDOMAN WAWANCARA.....	74
DOKUMENTASI PENELITIAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data.....	24
Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	25
Gambar 2. 1 Denah Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta	31
Gambar 2. 2 Struktur Takmir Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta	36
Gambar 3. 1 Dokumentasi Tata Tertib di Lingkungan Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta	44



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pada situs wisata religi menjadi faktor penting bagaimana eksistensi dari situs wisata religi bisa bertahan. Adaptabilitas pelayanan yang tinggi pada situs wisata religi menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi pihak pengelola, apabila keinginan pengunjung tidak sesuai, maka pengunjung akan beralih kepada penyelenggara wisata religi yang lain.²

Kepuasan pengunjung merupakan barometer utama suksesnya sebuah pelayanan. Untuk mencapai pelayanan yang maksimal tidak terlepas dari prinsip-prinsip pelayanan yang harus diterapkan dalam setiap pemberian pelayanan.³

Pelayanan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan konsumen. Menurut Maddy sebagaimana dikutip Novianty Djafri, pelayanan dapat berjalan maksimal apabila petugas yang melakukan pelayanan memiliki empat syarat pokok yakni: 1) tingkah laku yang sopan; 2) cara menyampaikan sesuatu yang tepat kepada konsumen; 3) waktu penyampaian yang tepat; 4) keramahtamahan.⁴

²Ratiminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), hal. 11.

³Agus Nurulsyam, "Pelaksanaan Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Prima pada Bidang Tenaga Kerja dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Ciamis". *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan Moderat*, vol. 1, No 2 (2015), hlm. 227.

⁴Novianti Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018) hlm. 13.

Pelayanan sendiri diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Kebutuhan pelayanan terdiri atas barang, jasa, dan pelayanan administratif.⁵

Wisata religi adalah salah satu jenis produk wisata yang diartikan sebagai perjalanan ke sebuah tempat yang mengandung nilai-nilai spiritual dan keagamaan. Setiap situs pada wisata religi memiliki kelebihan dari sisi sejarah, kemasyhuran tokohnya, adanya mitos atau legenda, dan keunggulan serta keunikan arsitektur bangunannya. Orang-orang yang melakukan perjalanan wisata religi memiliki tujuan tersendiri baik untuk kepentingan pribadi ataupun kelompok.⁶

Menurut ajaran agama Islam, melakukan perjalanan ke suatu tempat menjadi hal penting untuk dilakukan. Dengan melakukan perjalanan, manusia akan mendapatkan pelajaran, ilmu pengetahuan, wawasan, dan mengingatkan kepada Sang Maha Kuasa dengan melihat ciptaan-Nya, sebagaimana dinukilkan dalam Al-Qur'an sebagai berikut:

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ ثُمَّ انظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُكَذِّبِينَ

⁵Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1).

⁶Sumandiyo Hadi, *Seni dalam Ritual Agama*, (Yogyakarta: Buku Pustaka, 2006), hlm. 299.

Artinya: Katakanlah (Muhammad), “Jelajahi lah bumi, kemudian perhatikanlah bagai-mana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu.” (Q.s Al-An’am: 11).⁷

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa Allah SWT memerintahkan manusia untuk melakukan perjalanan di muka bumi. Perintah melakukan perjalanan sebagaimana dimaksud dari ayat di atas bertujuan agar manusia bisa mempelajari kisah-kisah umat terdahulu dan mendapatkan pelajaran dari kisah tersebut.

Indonesia memiliki 272.229.372 penduduk, yang mayoritas memeluk agama dan kepercayaan.⁸ Dengan demikian proyeksi terkait wisata religi di Indonesia sangat tinggi, sehingga tuntutan terkait kualitas pelayanan yang memadai sangat dibutuhkan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik akan membantu tercapainya tujuan wisatawan yang datang berkunjung.

Masjid Gedhe Mataram Kotagede terletak di Kelurahan Jagalan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Masjid ini diperkirakan berdiri pada tahun 1587 M pada masa Panembahan Senopati, yang pada mulanya didirikan sebagai sarana pusat penyebaran agama Islam di Daerah Istimewa Yogyakarta.⁹

Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta merupakan situs cagar budaya peringkat Kabupaten, hal ini berdasarkan dengan Surat Keputusan

⁷Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamin Cipta Media, 2005), hlm. 129.

⁸<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/809/distribusi-penduduk-indonesia-per-juni-2021-jabar-terbanyak-kaltara-paling-sedikit>, diakses pada tanggal 23 November 2021.

⁹Inajati Adisijanti, *Arkeologi Perkotaan Mataram Islam* (Yogyakarta: Jendela, 2000) hlm. 56.

Bupati Bantul No. 458 tahun 2016¹⁰, lalu pada tahun 2021 Masjid Gedhe Mataram Kotagede mendapatkan kenaikan menjadi situs cagar budaya peringkat Provinsi berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 29 tahun 2021.¹¹ Situs cagar budaya sendiri adalah benda, bangunan, atau struktur yang memiliki arti khusus bagi sejarah, ilmu pengetahuan, dan memiliki nilai budaya bagi penguatan kepribadian bangsa.

Menjadi Masjid tertua di Yogyakarta, Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta berhasil mempertahankan eksistensinya dengan melewati banyak zaman, pergantian generasi, serta perkembangan teknologi. Keberhasilan tersebut bisa dibuktikan dengan masih banyaknya wisatawan yang datang berkunjung ke Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta. Hal ini tentu menjadi pencapaian tersendiri karena mengingat umur Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta yang sudah menyentuh 4 Abad.

Sebagai situs cagar budaya tingkat provinsi, masjid ini memiliki pelayanan yang berbeda dengan situs wisata religi yang lain, dimana pelancong yang datang berkunjung tidak diberikan arahan dan penjelasan terkait dengan pelayanan yang terdapat di masjid ini, selain itu tidak terdapat penarikan biaya tarif ketika pelancong datang mengunjungi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta.

¹⁰<https://docplayer.info/47411714-Bupati-bantul-daerah-istimewa-yogyakarta-keputusan-bupati-bantul-nomor-458-tahun-2016-tentang.html>, diunduh pada tanggal 16 Februari 2022.

¹¹http://birohukum.jogjaprov.go.id/produk_hukum_preview.php?id=16178, diunduh pada tanggal 16 Februari 2022.

Berdasarkan pemaparan di atas, perlu kiranya dilakukan penelitian yang mendalam terkait implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh Pengelola Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Prinsip-prinsip Pelayanan Wisata Religi di Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta Tahun 2021”.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh pengelola wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta tahun 2021?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang sudah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses implementasi prinsip-prinsip pelayanan di Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta tahun 2021.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan pengembangan ilmu bagi Program Studi Manajemen Dakwah, khususnya pada bidang pelayanan.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana peneliti dalam menambah wawasan dan pengalaman dalam pengimplementasian prinsip-prinsip pelayanan.
- 2) Bagi perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bacaan bagi pihak-pihak yang meneliti dibidang yang sama sehingga bisa segera menyelesaikan penelitiannya.
- 3) Bagi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sehingga ke depannya objek yang diteliti bisa berkembang lebih baik dari segi pelayanan wisata religi.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka memuat tentang tinjauan atas karya ilmiah dan penelitian terdahulu. Kajian pustaka ini digunakan untuk memperkaya data penelitian, dan menghindari duplikasi hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya, serta adanya pengkajian terhadap relevansi atas penelitian yang akan dilakukan. Adapun kajian pustaka yang digunakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata Jl. A.P Pettarani Kota Makassar”. Oleh Muhammad, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen wisata religi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ziarah pada *jamaah* umrah PT. Meida

Wisata Jl. A.P Pettarani Makassar pada tahun 2018. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan komunikasi. Adapun hasil penelitiannya adalah peneliti menemukan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada *jamaah*, diperlukan suatu manajemen yang baik dan terarah, PT. Meida Wisata sudah menjalankan proses manajemen sebagaimana mestinya seperti, perencanaan sampai dengan proses evaluasi.¹²

2. Skripsi yang berjudul “Manajemen Wisata Religi di Masjid Sulthoni Wotgaleh Berbah Sleman”. Oleh Faisal Yazid Ritonga, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen wisata religi yang diterapkan pada Masjid Wotgaleh serta apa saja faktor penghambat dan pendukung pada proses manajemen nya. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen wisata religi di Masjid Wotgaleh yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sudah berjalan dengan semestinya, hal ini dibuktikan dengan adanya penetapan tujuan serta program, pemberian tanggung jawab, adanya forum motivasi,

¹²Muhammad, Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umrah (Studi Travel Meida Wisata Jl. A.P Pettarani Makassar), *Skripsi* (UIN Alauddin Makassar, 2018), hlm. 70.

serta adanya pengendalian menggunakan *feed forward control* dan *current control*.¹³

3. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon”. Oleh Rajabagus Salamuddin, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan wisata religi di Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dijadikan data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah manajemen pelayanan wisata religi Makam Sunan Gunung Jati meliputi *planning*, *organizing*, *actuating*, *controlling*, dan segitiga pelayanan. Peneliti menemukan perencanaan yang disusun melalui jangka pendek dan jangka panjang, pembagian tugas, pemberian motivasi oleh juru kunci, serta melakukan pengawasan rutin, sehingga pengelola menemukan situasi dan kondisi lapangan yang pada akhirnya digunakan sebagai bahan untuk evaluasi.¹⁴

¹³Faisal Yazin Ritongga, Manajemen Wisata Religi di Masjid Sulthoni Wotgaleh Berbah Yogyakarta, *Skripsi* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), hlm. 31.

¹⁴Rajabagus Salimuddin, Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon Tahun 2020, *Skripsi* (Purwokerto: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Purwokerto), hlm. 97.

4. Jurnal yang berjudul “Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru”. Oleh Sufian Hamim, Lolita Vianda, dan Sella Pitaloka, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan catatan sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan analisis statistik deskriptif dengan metode survei. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan prinsip-prinsip pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru belum berjalan dengan maksimal namun berjalan cukup baik.¹⁵

Dari beberapa referensi yang telah dipaparkan, secara keseluruhan kajian di atas membahas perihal manajemen pelayanan yang terpadat pada situs wisata religi, sementara itu kajian terkait implementasi prinsip-prinsip pelayanan terhadap situs wisata religi masih jarang ditemukan. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh pengelola wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede

¹⁵Sufian Hamim, Lolita Vianda, Sella Pitaloka, “Penerapan Prinsip-prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru”. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 6, No.1 (2020), hlm. 2.

Yogyakarta, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa penelitian yang akan dilakukan belum pernah diteliti dan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

E. Kerangka Teori

1. Tentang Pelayanan

a. Prinsip Pelayanan

Pelayanan merupakan hak masyarakat yang di dalam pelaksanaannya pada dasarnya memiliki prinsip-prinsip pelayanan, di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus mematuhi prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:¹⁶

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pengunjung, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

Kejelasan terkait prinsip pelayanan mencakup beberapa hal:

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

¹⁶Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), hlm. 20

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan, atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Saran dan Prasarana

Tersedianya saran dan prasarana pelayanan kerja, peralatan yang memadai, mudah diakses dan dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dan memadai, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

b. Asas-asas Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:¹⁷

1) Transparansi

Transparansi merupakan sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara maksimal serta dapat dimengerti oleh semua pihak.

¹⁷*Ibid*, hlm. 24.

2) Akuntabilitas

Dapat mempertanggung jawabkan segala bentuk jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi pelayanan dan penerima dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Seluruh penerima layanan tidak dibedakan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, d

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang sudah ditentukan.

c. Bentuk-bentuk Pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik dalam suatu organisasi baik itu profit ataupun non-profit bisa dilihat dari tolak ukur dari kepuasan

dari konsumen itu sendiri dalam menikmati proses pelayanan yang diberikan, maka dari itu implementasi manajemen pelayanan memiliki bentuk-bentuk sebagai berikut: ¹⁸

1) Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi, dan bidang lainnya yang mempunyai tugas memberikan penjelasan kepada konsumen yang membutuhkan pelayanan.

2) Layanan secara tulisan

Layanan secara tulisan adalah bentuk layanan yang paling tampak dalam pelaksanaan tugas. Layanan secara tulisan sendiri berupa petunjuk informasi, dan dokumen tertulis terkait permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

3) Layanan secara tindakan

Layanan dalam bentuk ini adalah hasil dari kombinasi dari layanan secara lisan. Hubungan lisan dengan perbuatan paling banyak dilakukan dalam hubungan layanan, hal ini dikarenakan hasil dari perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan.

¹⁸Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020), hlm. 19-21.

2. Wisata Religi

a. Pengertian Wisata Religi

Abbudin Nata mengemukakan bahwa wisata religi adalah perjalanan keagamaan yang diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan spiritual, agar jiwa yang kering dapat kembali basah oleh hikmah-hikmah religi. Adapun cakupan wisata religi cukup luas, meliputi setiap tempat yang bisa menambahkan atau menciptakan gairah cita rasa religiusitas bagi orang yang berkunjung, dengan melakukan perjalanan wisata religi, pengunjung dapat memperkaya khazanah dan pengalaman keagamaan serta memperdalam rasa spiritual.¹⁹

Sedangkan menurut Nyoman S. Pendit mengemukakan bahwa, wisata religi sedikit banyak dikaitkan dengan adat istiadat, agama serta kepercayaan umat atau kelompok dalam masyarakat. Kegiatan wisata ini biasanya dilakukan oleh perorangan atau rombongan ke suatu tempat-tempat yang suci, makam-makam orang besar atau orang yang diagungkan selama hidup, ke bukit atau gunung yang dianggap keramat, dan tempat-tempat pemakaman tokoh pemimpin yang dianggap ajaib penuh legenda.²⁰

¹⁹Abbudin Nata, *Pemikiran Para Tokoh tentang Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000). Lihat dalam Wahyuni Islamiyah, “*Studi Eksploratif tentang Faktor-Faktor Pendukung Pengembangan Kawasan Wisata Religi Makam KH. Abdurrahman Wahid (Gus Dur) di Kabupaten Jombang*”, hlm. 5.

²⁰Nyoman S. Pendit, *Ilmu Pariwisata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2006) Lihat dalam Rajabagus Salimuddin “*Manajemen Pelayanan wisata religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon*”, hlm. 33.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan perihal wisata religi merupakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang, baik itu ke makam, candi, ataupun tempat-tempat yang mempunyai sejarah tersendiri dengan tujuan untuk menambah gairah spiritualitas pada pengunjung yang datang berkunjung ke tempat-tempat tersebut. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan wisata religi adalah kegiatan atau aktifitas perjalanan mengunjungi situs masjid yang memiliki sejarah perjuangan serta perkembangan agama Islam di Indonesia.

b. Aspek-aspek Wisata Religi

Dari berbagai macam jenis wisata yang ada, untuk menjadi wisata religi diperlukan beberapa aspek penting yaitu:²¹

1) Aspek Ibadah

Menurut Arifin sebagaimana dikutip oleh Fadhil Shurur wisata dalam konteks Islam memiliki tujuan utama yakni untuk mengenal Tuhan. Allah SWT telah mengisyaratkan berbagai ayat yang terdapat di dalam Al-Qur'an agar manusia melakukan perjalanan.

²¹Fadhil Shurur, *Wisata halal Konsep dan Aplikasi*, (Gowa: Alauddin University Press, 2020), hlm. 30-39.

2) Aspek Ilmu Pengetahuan

Ilmu dan wawasan merupakan aspek penting yang membuat pariwisata berkembang sesuai dengan budaya Islam. Sejak munculnya Islam, umatnya selalu dimotivasi untuk giat menuntut ilmu.

Tujuan berwisata dalam Islam adalah untuk menuntut ilmu dan menambah wawasan. Semakin jauh perjalanan, semakin banyak pengetahuan, pengalaman, dan pelajaran, yang akhirnya menambah keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT.

3) Aspek Muamalah

Selain untuk menuntut ilmu wisata dalam Islam juga bertujuan untuk melakukan kegiatan berbisnis. Saat ini perdagangan merupakan segmentasi penting dari pariwisata. Ajaran Islam sendiri menganjurkan umatnya untuk senantiasa mencari penghasilan melalui usaha dan perdagangan dengan cara yang halal.

4) Aspek Syiar Islam

Pariwisata sebagai syiar Islam diwujudkan dengan keberadaan objek wisata yang digunakan sebagai media dakwah atau syiar Islam.

Wisata religi hadir dengan menawarkan daya tarik wisata dengan tujuan membangkitkan kesadaran masyarakat akan kemahakuasaan Allah SWT.

5) Ketenangan Jiwa

Wisata dalam Islam juga diarahkan pada esensi kebahagiaan yang positif. Kebahagiaan yang positif dan bermanfaat bisa diraih dengan melakukan perjalanan dari kota ke kota atau dari negara ke negara lain, dengan melakukan perjalanan akan menimbulkan ketenangan dan kesegaran jiwa serta dapat menambah kekuatan iman kepada Sang Khalik.

c. Manfaat dan Tujuan Wisata Religi

Allah SWT. dalam syariat nya memerintahkan hambanya untuk melakukan perjalanan agar dapat memperkaya khazanah serta wawasan dengan melihat ciptaannya, sehingga nantinya manusia tersebut tumbuh rasa cinta dan rasa takjub kepada sang Maha Pencipta. Adapun manfaat dari wisata religi adalah:²²

1) Mengingat kematian

Sebagai manusia yang bertakwa pastilah meyakini bahwa hidup adalah perjalanan singkat yang akan berujung pada kematian, maka dari keyakinan tersebut manusia terdorong untuk mempersiapkan bekal sebanyak mungkin untuk menghadapi kematian, menambah keimanan sehari-hari seperti shalat nya semakin

²²Nyoman S Pedit, *Ilmu Pariwisata*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2006), hlm. 50.

rajin, sedekahnya semakin lancar, suka menolong fakir miskin, dan peduli kepada anak yatim.

2) Menambah amal saleh

Sebagai manusia yang beriman tentunya menjadikan Nabi Muhammad SAW, sahabat, alim ulama, para wali Allah SWT, dan orang-orang saleh lainnya menjadi tauladan. Pengimplementasian bisa tergambar kan dari bagaimana orang tersebut mengikuti sifat dan perilaku dari utusan Allah SWT. hal tersebut dapat dijadikan sebagai jalan untuk menambah keimanan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah kualitatif, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti perlu menjelaskan terjadinya suatu fenomena atas dasar kerangka teoretik yang tersusun selama penelitian berlangsung.²³

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung. Untuk mendapatkan data primer ini maka yang menjadi subjek dalam penelitian ini ada tiga pihak, yaitu: Ketua Takmir

²³Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), hlm. 15.

Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, Anggota Takmir Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, serta pelancong Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian sendiri identik dengan data sekunder yang menjadi titik utama pada penelitian ini adalah implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh pengelola wisata religi di Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta Tahun 2021.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Metode pertama yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data adalah menggunakan metode observasi. Observasi merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi menggunakan indera penglihatan.²⁴

Peneliti terjun langsung ke lapangan melakukan observasi. Observasi berupa pengamatan terkait dengan implementasi prinsip

²⁴Sutrisnohadi, *Metode Research Jilid II*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1986), hlm. 136.

pelayanan yang dilakukan oleh pengelola wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta.

b. Wawancara

Menurut Bogdan dan Biklen sebagaimana dikutip oleh Salim mendefinisikan wawancara adalah percakapan yang bertujuan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang diarahkan oleh salah satu dengan maksud memperoleh keterangan.²⁵ Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi dilakukan dengan maksud penggalan informasi tentang fokus yang dilakukan dalam penelitian.

Penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan metode bebas terpimpin kepada Ketua Takmir Masjid Gedhe Mataram Kotagede sebagai sumber informasi utama, anggota takmir, serta pengunjung Masjid Gedhe Mataram Kotagede yang menjadi sumber informasi pendukung. Hal ini dikarenakan tiga pihak tersebutlah yang terlibat aktif dalam implementasi prinsip-prinsip pelayanan yang ada di Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengetahui data tentang hal-hal yang berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental. Menurut Sugiyono sebagaimana dikutip

²⁵Salim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Citapustaka Media, 2007), hlm. 119.

Suharsimi Arikunto dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara.²⁶

Alat dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah kamera handphone peneliti. Adapun yang didokumentasikan berupa dokumen tertulis, gambar, atau karya-karya yang terdapat pada Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengacu pada model inter-aktif dari Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Salim yang terdiri dari:²⁷

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemfokusan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan dan transformasi data “kasar” yang didapatkan dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus secara kontinu selama penelitian berlangsung.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan akan terjadinya penarikan kesimpulan dan

²⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Bin Aksara, 1996), hlm. 239.

²⁷Salim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Citapustaka Media, 2007), hlm. 148-150.

pengambilan tindakan data yang disajikan berbentuk teks naratif yang diubah menjadi berbagai bentuk jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Hal ini bertujuan agar informasi yang diperoleh bisa tersusun dalam suatu bentuk yang satu dan mudah diraih sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan.

c. Verifikasi Data

Setelah proses penyajian data selesai, maka proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Dalam tahap analisis data, seorang peneliti kualitatif memulai mencari makna dari benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Hasil dari penarikan kesimpulan pertama biasanya bersifat terbuka dan skeptis lalu kemudian akan meningkat menjadi lebih detail dan mengakar kokoh.

5. Teknik Keabsahan Data

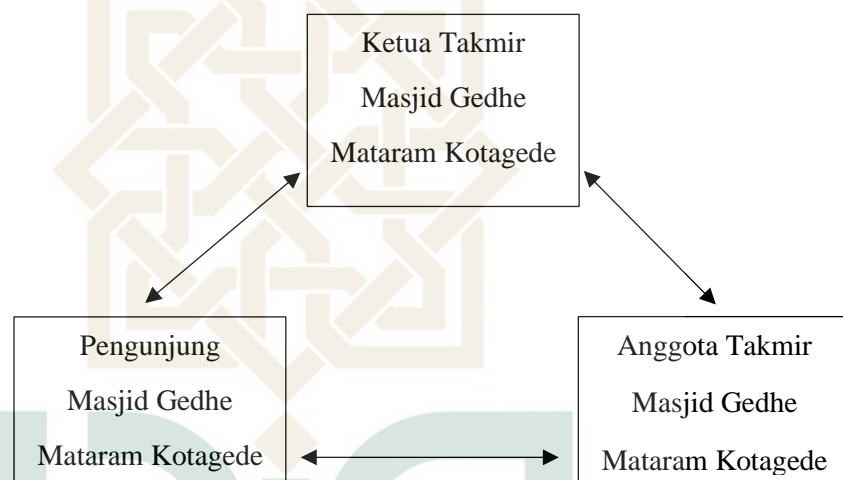
Keabsahan data merupakan konsep krusial yang berevolusi dari konsep validitas atau kesahihan dan reliabilitas atau keandalan data menurut versi *positivism*. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan peneliti adalah teknik pemeriksaan triangulasi, adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah:

a. Triangulasi Sumber

Agar dapat menguji kredibilitas data perlu dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada

penelitian kali ini peneliti akan dilakukan pengecekan dari beberapa sumber yaitu, Ketua Takmir Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, Anggota Takmir Masjid Gedhe Mataram Kotagede, dan Pengunjung Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta.

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber Pengumpulan Data

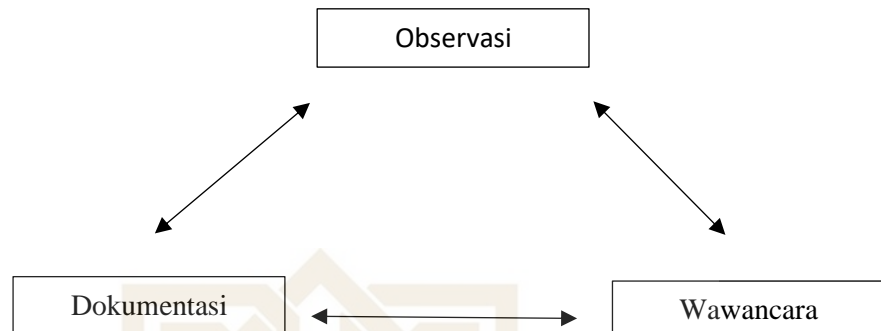


b. Triangulasi Teknik

Selain menggunakan triangulasi sumber, diperlukan triangulasi teknik yang dilakukan untuk mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yang akan dibandingkan adalah, observasi, wawancara, dan dokumentasi.²⁸

²⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 273-274.

Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik Pengumpulan data



G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman pada penelitian ini, maka sistematika dalam pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I: Bab ini menguraikan urgensi dari penelitian ini perlu dilakukan.

Bagian ini meliputi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, dan metode penelitian.

BAB II: Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta berupa sejarah masjid, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi.

BAB III: Bab ini membahas perihal laporan penelitian yang dikomparasi kan antara teori dan realita, analisis implementasi prinsip-prinsip pelayanan yang dilakukan oleh pengelola Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, menganalisis hasil dari temuan-temuan tentang implementasi prinsip-prinsip pelayanan untuk mengetahui seberapa jauh Pengelola Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan.

BAB IV: Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah dibuat. Saran yang dibutuhkan oleh Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, dan peneliti

selanjutnya, serta mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa implementasi prinsip-prinsip pelayanan oleh pengelola wisata religi Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta belum terlaksana dengan optimal. Hal ini dibuktikan dari 10 prinsip pelayanan hanya 8 prinsip yang berjalan dengan optimal, yaitu kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan. Adapun prinsip pelayanan yang belum berjalan optimal terdapat pada prinsip kesederhanaan karena tidak terpenuhinya indikator mudah dipahami, dan pada prinsip kejelasan tidak terpenuhinya indikator rincian biaya tarif dan tata cara pembayaran.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian ini, peneliti dapat memberikan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, sebagai berikut:

1. Bagi Takmir Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta
 - a. Mempertahankan prinsip-prinsip pelayanan yang sudah diimplementasikan saat ini.
 - b. Melakukan sosialisasi yang intens terkait prosedur pelayanan yang terdapat di Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, baik itu sosialisasi secara lisan, atau melalui media tulisan.
 - c. Memperjelas biaya tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama.
- b. Melakukan penelitian pada tingkat kepuasan pelancong yang datang berwisata ke Masjid Gedhe Mataram Kotagede.
- c. Menggunakan metode yang berbeda yaitu kuantitatif, sehingga data yang diperoleh bisa lebih beragam, dan penelitian sebelumnya bisa disempurnakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisijanti, Inajati, *Arkeologi Perkotaan Mataram Islam*, Yogyakarta: Jendela, 2000.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bin Aksara, 1996.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Bandung: Pt. Syaamin Cipta Media, 2005.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Wibowo, Erwinto, *Profil Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta*, Yogyakarta: Masjid Gedhe Mataram Kotagede Yogyakarta, 2022.
- Hadi, Sumandiyo, *Seni dalam Ritual Agama*, Yogyakarta: Buku Pustaka, 2006.
- [Http://birohukum.jogjaprovo.go.id/produk_hukum_preview.php?id=16178](http://birohukum.jogjaprovo.go.id/produk_hukum_preview.php?id=16178).
- [Https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/809/distribusi-penduduk-indonesia-per-juni-2021-jabar-terbanyak-kaltara-paling-sedikit](https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/809/distribusi-penduduk-indonesia-per-juni-2021-jabar-terbanyak-kaltara-paling-sedikit).
- [Https://docplayer.info/47411714-Bupati-bantul-daerah-istimewa-yogyakarta-keputusan-bupati-bantul-nomor-458-tahun-2016-tentang.html](https://docplayer.info/47411714-Bupati-bantul-daerah-istimewa-yogyakarta-keputusan-bupati-bantul-nomor-458-tahun-2016-tentang.html).
- Krisnadi, Herry, Suryono Effendi, dan Edi Sugiono, *Pengantar Manajemen*, Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2019
- Mursyidah, Lailul, dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- Muhammad, *Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umrah (Studi Travel Meida Wisata Jl. A.P Pettarani Makassar)*, *Skripsi* Makassar: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Mukarrrom, Zaenal, dan Beni Ahmad Saebani, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Cv. Pustaka Setia, 2015.
- Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Solo: Cakra Books, 2014.
- Nata, Abbudin, *Pemikiran Para Tokoh tentang Pendidikan Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000.

- Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Solo: Cakra Books, 2015.
- Pendit, Nyoman S, *Ilmu Pariwisata*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2006.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005.
- Ritonga, Faisal Yazin, *Manajemen Wisata Religi di Masjid Sulthoni Wotgaleh Berbah Yogyakarta*, *Skripsi* Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.
- Salim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media, 2007.
- Salimuddin, Rajabagus, *Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon Tahun 2020*, *skripsi* Purwokerto: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Purwokerto, 2020.
- Sarenah, dan Mardalena, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Silvia, Febi, *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, *thesis* Makassar: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar, 2018.
- Hamim, Sufian, Lolita Vianda, Sella Pitaloka, *Penerapan Prinsip-prinsip pelayanan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru*, *jurnal Administrasi Publik*, vol. 6, No.1 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sutrisnohadi, *Metode Research Jilid II*, Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas Psikologi UGM, 2014.
- Surur, Fadhil, *Wisata Halal Konsep dan Aplikasi*, Gowa: Alauddin University Press, 2020.
- Taufiqurrohman, dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang Selatan: Umj Press, 2018.