

ABSTRAK

Siti Nurhasanah. *Strategi Pelayanan Prima KBIH Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji* (Studi Deskriptif Strategi Pelayanan Prima KBIH Masjid Raya Bandung Jl. Dalemkaum No 14 Balonggede, Bandung Barat, Jawa Barat 40251)

Adanya mayoritas Islam di Indonesia, maka yang mendirikan KBIH di Indonesia pun berjumlah cukup banyak KBIH bersaing dengan saling memberikan kualitas pelayanan terbaiknya dengan tujuan agar para jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan kemudian memberikan *feedback* kepada KBIH tersebut. Dalam bidang bisnis terutama pada perusahaan bisnis di bidang jasa kualitas pelayanan sangat diperhatikan dalam persaingan, dalam kualitas pada pelayanan ada beberapa aspek yang harus diperhatikan yaitu pemenuhan pada kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan/Jamaah. Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas kepuasan yang diterima oleh para pelanggan/Jamaah, jika pelanggan/Jamaah merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan maka itu berpengaruh terhadap kualitas perusahaan/ KBIH tersebut.

Sehubungan dengan itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan prima berupa pemenuhan kebutuhan pelanggan atau jamaah secara praktis maupun kebutuhan para pelanggan atau jamaah secara emosional dan proses dari pelaksanaan pemberian pelayanan tersebut juga budaya pelayanan yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung dalam hal meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji terhadap jamaah.

Penelitian ini berpacu pada pemikiran Nina Rahmayanty bahwa Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat. Dalam hal ini pelayanan prima selalu menerapkan manajemen mutu total atau konsistensi terhadap kesadaran mutu yang tinggi, pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun langkah-langkah penelitian ditempuh dengan; penentuan lokasi penelitian, pengumpulan data dengan menggunakan tehnik observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi selanjutnya analisis data dengan cara reduksi data kemudian klasifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji cukup baik hal ini dapat dilihat dari pemenuhan kebutuhan secara praktis yang diberikan KBIH Masjid Raya Bandung kepada calon jamaah seperti diberikannya berbagai fasilitas pelayanan yang dapat mendorong rasa nyaman para pelanggan dan karyawan selain itu juga terpenuhinya kebutuhan secara emosional seperti kemampuan, sikap, penampilan, sikap dan tindakan juga tanggung jawab para karyawan terhadap jamaah. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan pun dapat terlihat baik yaitu dilihat dari budaya pemberian pelayanan yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung.