

ABSTRAK

Hasanudin As-Sani : “Penerapan Pelayanan Prima Di KBIH Dalam Meningkatkan Kuantitas Jamaah Haji” (Penelitian di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat).

Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) merupakan salah satu organisasi masyarakat yang bertugas membina, melayani dan melindungi para calon jamaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan syarat dan rukun. KBIH inilah yang berperan penting dalam membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji selama di tanah air dan di tanah suci serta pasca haji untuk meningkatkan kemabrurannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui regulasi pelayanan, untuk mengetahui budaya pelayanan prima, dan untuk mengetahui evaluasi pelayanan di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat dalam meningkatkan kuantitas jamaah.

Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori pelayanan prima yang artinya kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan. Masalah yang akan diteliti adalah mengenai regulasi layanan, budaya pelayanan dan evaluasi pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Karena pokok tujuan ini adalah untuk menggambarkan dan memaparkan tentang penerapan pelayan prima di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat dalam meningkatkan kuantitas jamaah haji. Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan akhirnya mengolah dan menganalisis data yang sudah dikumpulkan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah sudah baik dalam regulasi pelayanan, budaya pelayanan maupun evaluasi pelayanan. Kemudian penerapan di KBIH itu sendiri disadari akan pentingnya pelayanan prima sehingga lebih memprioritaskan kebutuhan dan kenyamanan dalam penyelenggaraan manasik haji di Tanah Air maupun di Tanah Suci bagi para jamaah yang berasal dari berbagai daerah di Jawa Barat.