

ABSTRAK

Nuning Octaviani. *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) Maqdis Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Calon Jamaah Haji Tahun 2017 (Studi Deskriptif KBIH Maqdis Jl. Soekarno Hatta No. 590 MIM Blok D-20 Kota Bandung).*

Adanya mayoritas Islam di Indonesia, maka fenomena meningkatnya calon jamaah haji di Indonesia beberapa tahun terakhir ini menempati urutan teratas dibanding negara lain, yaitu lebih dari dua ratus ribu orang pada tahunnya. KBIH di Indonesia pun cukup banyak KBIH yang bersaing dengan saling memberikan pelayanan yang baik dengan tujuan agar para jamaah itu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kemudian juga memberikan *feedback* kepada KBIH tersebut. KBIH Maqdis sebagai salah satu pihak penyelenggara ibadah haji yang berupaya memberikan pelayanan terbaik terhadap calon jamaah haji sehingga pelaksanaan dari tanah air sampai ke tanah suci hingga kembali ke tanah air lagi bisa berjalan dengan baik. Hal ini sangat berpengaruh pada kepuasan yang diterima oleh para jamaah, jika jamaah merasa kurang puas dalam pelayanan prima yang diberikan maka itu akan berpengaruh kepada KBIH tersebut.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi KBIH dalam meningkatkan pelayanan prima berupa kebutuhan pelanggan atau jamaah secara praktis maupun kebutuhan para pelanggan atau jamaah secara emosional dan proses dari pemberian pelayanan yang ada di KBIH Maqdis dalam hal meningkatkan pelayanan prima terhadap calon 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*).

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun langkah-langkah penelitian ditempuh dengan: penentuan lokasi penelitian, pengumpulan data dengan menggunakan teknik 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 KBIH Maqdis dalam Meningkatkan pelayanan prima cukup baik karena hal ini dapat dilihat dari kebutuhan secara praktis yang diberikan KBIH Maqdis kepada calon jamaah haji. Pihak KBIH Maqdis memberikan pelayanan yang baik dari segi pelayanannya pembimbing, pengurus maupun ketuanya. Karena dengan upaya memberikan pelayanan yang baik diharapkan jamaah haji merasa puas sehingga dapat memberitahu kepada orang lain tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak KBIH Maqdis terhadap jamaah. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan pun dapat terlihat baik yakni dilihat dari pemberian pelayanan prima yang ada di KBIH Maqdis Kota Bandung.