

ABSTRAK

Pusti Lestari. *Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Terhadap Calon Jamaah Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Strategi Deskriptif di KBIH MAQDIS MIM Blok.D No.20 Jl.Soekarno Hatta No.590 Sekejati, Buah Batu, Kota Bandung, Jawa Barat)*

Kuota jamaah haji Indonesia dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Terkait dengan kompleksitas permasalahan permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya, menuntut kembali tatanan penyelenggaraan ibadah agar efektif dan efisien. Terlebih lagi mengenai pelayanan yang selalu menjadi trending topik penyelenggaraan ibadah haji. Mengingat hal tersebut, banyak pihak/lembaga KBIH yang berusaha membantu calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan prima yang diberikan KBIH kepada jamaah menjadi salah satu indikator peningkatan ibadah haji selama pelaksanaan haji di tanah suci. Untuk itu pelayanan prima selalu menjadi harapan dan tujuan jamaah dan KBIH.

Sehubungan dengan itu, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui konsep pelayanan prima, rancangan pemberian pelayanan, dan bentuk pelayanan KBIH Maqdis terhadap jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang melebihi harapan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan prima oleh pihak lembaga/perusahaan terhadap pelanggan, baik itu ditujukan untuk pelanggan internal maupun eksternal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan 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 pelayanan prima KBIH Maqdis terhadap calon jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dapat dilihat dari konsep pelayanan prima KBIH Maqdis yang meliputi: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab. Kemudian rancangan pemberian pelayanan prima KBIH Maqdis diantaranya: regulasi layanan, fasilitas layanan, peranna tim pengarah dan budaya pemberian pelayanan. Selain itu bentuk layanan KBIH Maqdis terhadap jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji diantaranya KBIH Maqdis menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji.

Berdasarkan hasil temuan penulis di KBIH Maqdis disimpulkan strategi pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji terhadap calon jamaah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji belum terlaksana secara optimal, karena dilihat dari rancangan pemberian pelayanan yang terterta dalam SOP belum di dokumentasikan secara tertulis serta fasilitas-fasilitas layanan yang masih kurang memadai.