

ABSTRAK

Sopian Sauri. *Implementasi Pelayanan Prima Dalam Memenuhi Kebutuhan Jamaah Haji Dan Umrah* (Studi Deskriptif Tentang Pelayanan Prima Dalam Memenuhi Kebutuhan Jamaah Haji Dan Umrah Di Abadi Tour & Travel Haji Dan Umrah, Jln. Terusan Jakarta, Antapani, Kota Bandung)

Penyelenggara ibadah haji dan umrah merupakan fasilitator serta organisator masyarakat dalam dalam urusan haji dan umroh, tentu harus bisa profesional dalam upaya melayani jamaah haji dan umroh dengan terus mendampingi dan membantu serta mempersiapkan hal-hal apa saja yang di perlukan dan dibutuhkan jamaah baik sebelum berangkat ke tanah suci sampai pulang kembali ke tanah air. Pelayanan prima merupakan suatu kajian penting untuk di perhatikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok. Banyak pihak lembaga penyelenggara haji dan umrah yang berusaha membantu calon jamaah haji dalam memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu pelayanan prima selalu menjadi harapan dan tujuan jamaah dan lembaga penyelenggara haji dan umrah.

Sehubungan dengan itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana regulasi yang di terapkan dalam memenuhi kebutuhan jamaah haji dan umrah serta untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan prima yang diterapkan Abadi Tour & Travel dalam memenuhi kebutuhan jamaah haji dan umrah.

Metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam penelitian yang dilakukan ini, peneliti menggunakan teknik analisis data secara deskriptif yang diperoleh dari pendekatan kualitatif. Data tersebut tentunya dapat dihasilkan dari penelitian dan kajian baik secara teoritik maupun empirik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Abadi Tour & Travel ini, pelayanan prima Abadi Tour & Travel terhadap calon jamaah dalam memenuhi kebutuhan jamaah sudah berjalan secara profesional. *Pertama*, Pihak Abadi Tour & Travel selalu ingin mempermudah jamaah untuk bisa menunaikan ibadah di tanah suci, tatacara pemberian pelayanan prima sudah sesuai dengan regulasi yang diterapkan oleh abadi Tour & Travel. *Kedua*, standar pelayanan prima yang diterapkan oleh Abadi Tour & Travel telah memastikan bahwa telah mengidentifikasi kebutuhan jamaah secara benar, kemudian hanya menjanjikan apa apa saja yang dapat di berikan kepada jamaah serta menindaklanjuti bahwa service sudah diberikan sesuai apa yang telah di janjikan. Berdasarkan hasil temuan penulis di Abadi Tour & Travel disimpulkan pelayanan prima dalam memenuhi kebutuhan jamaah belum terlaksana secara optimal, karena dilihat dari rancangan pemberian pelayanan prima yaitu regulasi serta SOP belum di dokumentasikan secara tertulis.

Kata Kunci : Pelayanan Prima; Kebutuhan Jamaah; Pelayanan Haji dan Umrah