

ABSTRAK

Rike Aprilia Ramdoni. *Pelayanan KBIH Daarut Tauhiid Dalam Memfasilitasi Calon Jamaah Haji (Penelitian Deskriptif Mengenai Manasik Kubro di Jln. Gegerkalong Girang No. 38 Bandung)*

Pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga, sebab tanpa adanya pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan tidak akan pernah terwujud. Kaitannya dengan ibadah haji, banyak sekali permasalahan-permasalahan yang muncul akibat dari pelayanan, contohnya yaitu pelayanan dalam manasik haji, tidak sedikit KBIH-KBIH hanya memenuhi kebutuhan calon jamaah haji dari segi materinya saja, sedangkan aplikasinya tidak. Maka dari itu diperlukan sesuatu yang berbeda tetapi jelas bermanfaat bagi para calon jamaah haji, selain itu juga pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar kualitas yang tinggi.

Permasalahan penelitian yang muncul adalah : Bagaimana ciri khas (quality nice), pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhiid?.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara langsung dengan pihak dalam KBIH yang memiliki kompetensi dalam bidang objek yang sedang diteliti, studi dokumentasi berupa laporan catatan dan dokumen-dokumen lainnya yang relevan, serta triangulasi dengan ditunjang oleh studi kepustakaan sebagai bahan dasar teoritis untuk menghasilkan analisis yang baik dan benar.

Dalam pelayanan prima, kepuasan pelanggan menjadi faktor terpenting, dan untuk mencapai hal tersebut maka diperlukan adanya beberapa poin yang harus dilakukan. Pertama, harus adanya ciri khas yang menjadi pusat perhatian bagi para pelanggan baik dalam segi kegiatan, kemudahan, kecepatan, ketepatan, keandalan. Kedua, menerapkan standar kualitas yang tinggi (manajemen mutu) yang meliputi fokus pelanggan, perbaikan mutu proses, keterlibatan total. Dan ketiga, melakukan evaluasi demi terpenuhinya kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memperoleh suatu gambaran mengenai ciri khas (quality nice), pelayanan dalam tataran standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhiid. Ciri khas dari KBIH Daarut Tauhiid yaitu adanya program kegiatan manasik kubro yang merupakan program unggulan. Manasik kubro yaitu kegiatan simulasi haji secara keseluruhan yang di design sedemikian rupa menyerupai kegiatan ibadah haji yang sesungguhnya di tanah suci. Pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran standar kualitas yang tinggi selalu berpacu kepada manajemen mutu yang memang telah diaplikasikan. Hal ini tidak lain supaya pelanggan mendapatkan kepuasan. Kemudian untuk evaluasi, KBIH Daarut Tauhiid menggunakan model program planning yaitu evaluasi yang membantu pemilihan aktivitas-aktivitas dalam program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhannya.