

ABSTRAK

Nadia Tiara: *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji (Studi Deskriptif Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Babussalam Ciburial Cimenyan Bandung)*

Pelayanan menjadi faktor penting yang dipertimbangkan calon jemaah dalam memilih PIHK dan PPIU mana yang akan digunakan. Kualitas layanan yang baik dan membuat jemaah puas juga menjadi syarat utama PIHK dan PPIU untuk memperoleh perpanjangan izin operasional dari pemerintah setiap periodenya. Kualitas pelayanan yang optimal merupakan faktor krusial dalam memastikan kepuasan jemaah dan keberhasilan pelaksanaan ibadah haji. Kualitas dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan agar visi perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh KBIHU Babussalam dalam kualitas pelayanan jemaah haji dan bagaimana perumusan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji di KBIHU Babussalam.

Landasan teori yang digunakan adalah teori Analisis SWOT. Analisis SWOT adalah alat perencanaan strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threat*) yang dihadapi oleh sebuah organisasi atau proyek.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan informasi di lapangan. Data dan informasi yang diperoleh bersifat primer dan sekunder. Data tersebut diperoleh melalui wawancara langsung dengan ketua dan pembimbing sekaligus jemaah yang telah ditentukan sebelumnya serta melalui observasi di lapangan, sedangkan data dan informasi sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan kepustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh KBIHU Babussalam sudah baik, yaitu: dengan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) dalam pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji (Bimsik) di KBIHU Babussalam, mencakup berbagai aspek dari tahap persiapan hingga inovasi dan pengembangan. Pada tahap persiapan, kekuatan utama meliputi penjadwalan fleksibel dan koordinasi yang baik dengan pihak terkait, sementara kelemahan utamanya adalah keterbatasan fasilitas. Hasil analisis ini memberikan dasar untuk meningkatkan kualitas Bimsik melalui pemanfaatan peluang dan pengelolaan kelemahan serta ancaman. Namun demikian masih ditemukan ancaman dan hambatan dalam proses pelayanan, akan tetapi sangat mudah diatasi jika pihak KBIHU mampu menerapkan strategi peningkatan pelayanan kepada para jemaahnya, dengan cara merencanakan strategi yang tepat untuk direkomendasikan adalah strategi bersifat progresif, artinya organisasi berada dalam keadaan optimal dan stabil sehingga dapat terus berkembang, tumbuh dan mencapai kemajuan yang maksimal

Kata kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan Jemaah Haji