

ABSTRAK

AI SITI HAPSOH: Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIH Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat).

Manajemen Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi terciptanya tujuan-tujuan pelayanan. Kaitannya dengan ibadah haji, ada saja permasalahan-permasalahan yang muncul, seperti pada pelayanan bimbingan ketika manasik haji dan umrah, kebanyakan pihak KBIH hanya memenuhi dari segi materi saja sedangkan pengaplikasiannya tidak. Maka dari itu diperlukan manajemen pelayanan yang baik agar terciptanya calon jamaah yang berkualitas.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial islam yang bergerak dalam bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji maupun umrah baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di tanah suci agar para calon jamaah dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan syariat islam dan menjadi haji mabrur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menjelaskan data-data mengenai manajemen pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jamaah haji dan umrah yaitu melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi kepada objek penelitian tersebut.

Dari hasil temuan penelitian ini dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan yang diberikan oleh KBIH Salman ITB terhadap tingkat kualitas calon jamaah sudah memenuhi kebutuhan-kebutuhan calon jamaah. Dan untuk meningkatkan pelayanan kepada para jamaah haji dan umrah KBIH Salman ITB telah bekerjasama dengan pihak yang telah berkompeten, yaitu bekerjasama dengan Safari Suci yang beralamat pada Jl. Taman Citarum No. 11 Bandung, maka dari itu berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan para calon jamaah haji dan umrah. Dan untuk pelayanan, KBIH Salman ITB berusaha semaksimal mungkin untuk mendengarkan keluh kesah para calon jamaah haji dan umrah atas ketidaknyamanan ketika pra/sebelum haji dan pasca/setelah haji. Selain daripada itu, kelebihanannya pada KBIH Salman ITB ini mengadakan Kafillah Alumni atau ikatan alumni haji untuk sekedar bersilaturahmi antara jamaah haji dengan jamaah haji lainnya sehingga terus terjaganya komunikasi dengan baik, baik itu dengan pihak KBIH Salman ITB maupun dengan jamaah lainnya.