

ABSTRAK

SILMA NURAFLAHATUNISA: Manajemen Pelayanan Prima Penyelenggaraan Umroh dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah (*Studi di Mi'raj Travel Jln. Cihapit No 41 Bandung Wetan Kota Bandung Jawa Barat*)

Manajemen pelayanan Prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Permasalahan yang muncul ada saja mulai dari pelayanan yang kurang memuaskan dari segi pelayanan bimbingan dan pelayanan terhadap masalah atau kendala yang dirasakan oleh jemaah, permasalahan pelayanan dalam proses penyelenggaraan ibadah umroh. Pemberian pelayanan prima yang baik dan optimal yang mempengaruhi harapan pelanggan dengan standar yang diberikan oleh lembaga. Mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas jemaah.

Penyelenggaraan ibadah umroh adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah umroh. Pembinaan meliputi rangkaian yang mencakup penerangan, penyeuluhan, dan pembimbingan tentang ibadah umroh, pelayanan mulai dari awal sampai akhir. Lembaga yang membantu dalam perjalanan ini adalah Travel, dimana Travel memberikan jasa pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah umroh.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan prima yang diterapkan oleh Mi'raj Tour & Travel dalam meningkatkan kualitas jemaah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif menggambarkan dan mengidentifikasi secara sistematis menyeluruh dan mendalam bagaimana pelayanan prima yang diterapkan dan diberikan kepada jemaah sehingga bisa meningkatkan kualitas jemaah di Travel Mi'raj. Teknik pengumpulan data dilakukan berdasarkan wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disimpulkan bahwa Mi'raj Tour & Travel sudah mereapkan pelayanan prima dengan baik, mulai dari konsep pelayanan prima yang baik dengan salam senyum sapa, dan rancangan pemberian pelayanan prima yang tersusun mulai dari regulasi layanan sudah dibuat sistem, aturan dan SOP dalam penyelenggaran umroh mulai dari pendaftaran sampai pemulangan ke tanah air, fasilitas layanan yang tersedia lengkap, fasilitas layanan dari lembaga dan fasilitas layanan yang dberikan kepada jemaah, dan peranan tim pengarah sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan,karena selalu ada evaluasi dalam setiap pelaksanaannya berupa kuisisioner dan perbaikan dari segi administratif, konsep manasik,dan tool informasi . Budaya pelayanan prima yang diterapkan sangat baik dan optimal melayani, membimbing jemaah. Peningkatan kualitas jemaah keagamaan dengan pembinaan pelayanan sampai pembinaan pasca umroh dalam lingkup mi'raj community.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG