

ABSTRAK

Rahmawati: Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Menunjang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (Studi Deskriptif di KBIHU Ar Ridho Percikan Iman Kota Bandung).

Pelaksanaan ibadah haji merupakan kewajiban bagi umat Muslim di dunia termasuk masyarakat Indonesia. Pemerintah bertugas dalam proses penyelenggaraan, salah satunya melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Berdasarkan fakta bahwa jamaah yang ingin berhaji selalu meningkat, sehingga mulai banyak bermunculan KBIH di setiap daerah. Namun disamping itu pula ternyata banyak KBIH yang tidak berhasil menyelenggarakan pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah dengan baik dikarenakan pemberian pelayanannya yang kurang berkualitas bahkan buruk. Maka dari itu perlu adanya strategi pelayanan prima yang bisa dilakukan agar menunjang keberhasilan penyelenggaraan haji dan umrah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini di antaranya yaitu strategi. Strategi merupakan sebuah perencanaan yang komprehensif dan lengkap untuk mencapai tujuan organisasi melalui tahapan proses perencanaan strategi, penerapan strategi dan evaluasi strategi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis lebih dalam strategi pelayanan prima yang telah dilakukan KBIHU Ar Ridho Percikan Iman Kota Bandung dalam upaya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sejauh ini terhadap jamaah. Adapun metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang telah dilakukan KBIHU Ar Ridho Percikan Iman Kota Bandung sejauh ini sudah berhasil dalam membantu terselenggaranya ibadah haji dan umrah bagi jamaah, dengan melalui tahapan dan prosedur yang sudah sesuai dengan arahan dan kebijakan dari Kementerian Agama RI. Hal tersebut terbukti dengan eksistensinya yang sudah banyak dikenal baik oleh masyarakat dan sudah banyak peminatnya dengan tercatat sebanyak 16 angkatan alumni jamaah dari KBIHU Ar Ridho Percikan Iman yang berhasil diberangkatkan dikarenakan strategi pelayanannya yang terkenal baik dan berkualitas.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Prima, KBIH