



Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

Siti Nurhasanah*, A. Bachrun Rifa'i, & Arif Rahman

Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : sitinur.basanab@student.uinsgd.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi pelayanan prima berupa penuhi kebutuhan jamaah secara praktis maupun emosional dan proses pelaksanaan pemberian pelayanan di KBIH Masjid Raya Bandung untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji terhadap jamaah. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji cukup baik dilihat dari pemenuhan kebutuhan secara praktis yang diberikan KBIH kepada calon jamaah seperti diberikannya berbagai fasilitas pelayanan yang dapat mendorong rasa nyaman para pelanggan dan karyawan, terpenuhinya kebutuhan secara emosional seperti kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan juga tanggung jawab terhadap jamaah. Proses pelaksanaan pemberian pelayanan terlihat baik dilihat dari budaya pemberian pelayanan yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung.

Kata Kunci : Strategi; Pelayanan; Prima; KBIH;

ABSTRACT

The purpose of research to determine the strategy of prime services in the form of practical needs of pilgrims and emotional and the implementation process of service delivery in KBIH Masjid Raya Bandung to improve the quality of haj pilgrimage to pilgrims. The method used is descriptive method by using qualitative approach. The result of the research concluded that prime service strategy of KBIH Masjid Raya Bandung in improving the quality of haj pilgrimage is good enough to be seen from the fulfillment of practical requirement given by KBIH to prospective pilgrims such as giving various service facilities that can encourage the convenience of the customers and employees, the fulfillment of the need emotionally such as abilities, attitudes, appearances and actions are also the responsibility of the congregation. The process of implementation of service delivery looks good seen from the culture of service delivery in KBIH Masjid Raya Bandung.

Keywords: Strategy; Service; Prime; KBIH;

PENDAHULUAN

Pada era sekarang persaingan dalam berbisnis semakin hari semakin meningkat dan peluang dalam berbisnis pun semakin hari semakin sempit. Persaingan yang

semakin ketat ini terlihat pula dalam bisnis pelayanan jasa bimbingan ibadah haji dan umroh yang diselenggarakan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIH). Adanya mayoritas Islam di Indonesia, maka yang mendirikan KBIH di Indonesia pun berjumlah cukup banyak saling bersaing dengan saling memberikan kualitas pelayanan terbaiknya dengan tujuan agar para jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan kemudian memberikan *feedback* kepada KBIH tersebut.

Dalam bidang bisnis terutama pada perusahaan bisnis di bidang jasa kualitas pelayanan sangat diperhatikan dalam persaingan, dalam kualitas pada pelayanan ada beberapa aspek yang harus diperhatikan yaitu pemenuhan pada kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan/Jemaah. Pemenuhan pada kebutuhan, keinginan, harapan para pelanggan/jemaah sangat berpengaruh pada kualitas kepuasan yang diterima oleh para pelanggan/Jemaah, jika pelanggan/Jemaah merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka itu berpengaruh terhadap kualitas perusahaan/ KBIH tersebut.

Indonesia memiliki jumlah penduduk yang bermayoritaskan Agama Islam sehingga penyelenggaraan ibadah haji telah lama menjadi bagian dari tugas negara yang berlandaskan pada Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan peraturan pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Haji dan kini keberadaan KBIH menjadi mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon Jemaah haji yang mandiri. Dengan adanya KBIH para calon Jemaah merasa sangat terbantu maka dari itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh perusahaan/KBIH tersebut ditentukan oleh kemampuan dalam pemberian pelayanan kepada para pelanggan/jemaahnya. Hal ini dikarenakan para calon Jemaah haji mencari lembaga yang dapat memberikan pelayanan yang prima, pelayanan yang diinginkan dapat berupa bukti fisik, jaminan, kenyamanan, daya tanggap dan perhatian. Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) merupakan suatu lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan kepada para calon Jemaah haji guna membantu para calon jema'ah haji untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar mengenai pelaksanaan ibadah haji hal ini dilakukan guna mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang akan terjadi ketika ibadah haji berlangsung sehingga ketika berlangsungnya ibadah haji para Jemaah bisa melakukannya dengan lancar dan sesuai dengan syariat islam dan dapat memperoleh gelar haji yang mabrur.

Dalam hal ini KBIH dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, baik dalam pelayanan fasilitas, sikap, pemenuhan kebutuhan, serta kemudahan kepada para Jemaah, hal ini dilakukan agar para Jemaah/ pelanggan dapat royal kepada perusahaan/KBIH tersebut. Pihak KBIH harus terus berupaya melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan baik itu dari segi karyawan yang ada, pembimbing ibadah haji, maupun fasilitas. Karena dengan dilakukannya peningkatan dalam kualitas pelayanan diharapkan pelanggan dapat royal kepada perusahaan dan dapat mempromosikan perusahaan kepada calon pelanggan lainnya dengan demikian perusahaan dapat mengambil keuntungan dari royaltias

yang diberikan oleh pelanggan.

Dalam pelaksanaan pemberian layanan pihak pemberi atau penyedia layanan harus memiliki strategi yang berupaya untuk tetap mengacu pada tujuan pemberian layanan yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Strategi itu sendiri adalah suatu pendekatan secara khusus untuk melakukan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan tindakan yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan gagasan dan perencanaan yang telah dibuat. Menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis yang dilakukan (Umar 2008:31).

Pada hakikatnya pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik itu yang bersifat *profit* maupun *nonprofit*. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat. Dalam hal ini pelayanan prima selalu menerapkan manajemen mutu total atau konsistensi terhadap kesadaran mutu yang tinggi. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan (Nina Rahmayanty, 2013:18). Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa point yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6 yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*) (Barata: 2003:20).

Penelitian dilakukan di KBIH Masjid Raya Bandung yang bertempat di Jl. Dalemkaum No 14 Balonggede, Bandung Barat, Jawa Barat 40251. KBIH Masjid Raya Bandung ditetapkan oleh Departemen Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat pada tanggal 28 Mei tahun 2002 dengan SK Nomor: Mi-14/1/Hj.09/1170/2002.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas agar bahasan lebih mengarah,, maka penulis merumuskan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut : 1) Bagaimana standar kebutuhan praktis KBIH Masjid Raya Bandung yang ditawarkan kepada calon Jamaah ? 2) Bagaimana standar kebutuhan emosional pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung kepada Jamaah ? 3) Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung terhadap Jamaah dalam meningkatkan kualitas ibadah ?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun langkah-langkah penelitian ditempuh dengan; penentuan lokasi penelitian, pengumpulan data dengan menggunakan tehnik observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi

selanjutnya analisis data dengan cara reduksi data kemudian klasifikasi data dan penarikan kesimpulan.

LANDASAN TEORITIS

Pada tujuan strategi terdapat tujuan jangka panjang, untuk mencapai kemakmuran jangka panjang, para perencana strategis umumnya menerapkan tujuan jangka panjang dalam tujuh bidang. (Pearce 2011: 250-252) : a) Profitabilitas yaitu kemampuan dari suatu perusahaan untuk beroperasi dalam jangka panjang bergantung pada peolehan tingkat laba yang memadai. b) Produktivitas, para manajer strategis secara terus menerus mencoba meningkatkan produktivitas sistem mereka. Perusahaan yang dapat memperbaiki hubungan input-output pada umumnya dapat meningkatkan profitabilitas. c) Posisi Kompetitif, Salah satu ukuran keberhasilan perusahaan perusahaan adalah dominansi relatifnya dipasar. Perusahaan-perusahaan yang lebih besar pada umumnya menetapkan tujuan dalam hal posisi kompetitif, seringkali menggunakan penjualan total atau pasang pasar sebagai ukuran posisi kompetitifnya. Tujuan yang berkaitan dengan posisi kompetitif dapat mengindikasikan prioritas jangka panjang perusahaan. d) Pengembangan Karyawan, Karyawan menghargai pendidikan dan pelatihan, sebagian karena hal tersebut mengarah pada kompensasi dan jaminan kerja yang lebih tinggi, menyajikan peluang semacam itu seringkali meningkatkan produktivitas dan mengurangi perputaran karyawan. Oleh karena itu, para pembuat keputusan strategis sering kali memasukan tujuan pengembangan karyawan dalam rencana jangka panjangnya. e) Hubungan Dengan Karyawan, Para manajer strategis yakin bahwa produktivitas hubungan dengan loyalitas karyawan dan apresiasi atas perhatian manajer terhadap kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, mereka menetapkan tujuan untuk memperbaiki hubungan dengan karyawan. Beberapa tujuan tersebut mencakup program keselamatan kerja, perwakilan pekerja dalam komite manajemen dan rencana kompensasi berbasis saham. f) Kepemimpinan Teknologi, Setiap pendekatan dapat berhasil, tetapi masing-masing membutuhkan postur strategi yang berbeda. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang menyatakan suatu tujuan berkaitan dengan kepemimpinan teknologi. g) Tanggung Jawab Kepada Masyarakat, Para manajer memahami tanggung jawab mereka terhadap pelanggan dan masyarakat secara umum. Bahkan, banyak perusahaan yang mencoba untuk memenuhi tanggung jawab sosialnya melampaui persyaratan pemerintah. Perusahaan-perusahaan tersebut bahkan hanya bekerja untuk mengembangkan reputasi sebagai produsen dari produk dan jasa dengan harga yang layak, melainkan juga menjadi warga negara yang bertanggung jawab.

Adapun yang dimaksud strategi dalam penelitian ini adalah sebuah cara atau proses yang akan diambil sebuah organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan prima yang akan diberikan kepada jamaah sehingga diperoleh hasil yang memuaskan baik bagi pihak lembaga atau pun jamaahnya.

“Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan adalah

produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” (Atik., 2014:2).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umumnya banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan (Nina Rahmayanty 2013:17-18).

Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan, beberapa point yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, salah satunya dengan menjalankan konsep A6 yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appreance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*) (Atep Adya Barata: 2003:20).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan organisasi, yayasan, majelis, taklim atau lembaga keagamaan Islam sejenis yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Dasar pendiriannya adalah Surat Keputusan Menteri Agama (SKMA) No 374-A Tahun 1995 KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji (KMA RI No. 396 Tahun 2003). KBIH sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan Islam, merupakan organisasi *underbow* dari satu organisasi induk yang berbadan hukum dan mempunyai program kerja membimbing dan membina calon jamaah haji (Kep. Dirjen No 348/2003 tentang petunjuk pelaksanaan Ibadah Haji dan Umah pasal 13,17,19,20 dan 24).

Dasar KBIH dalam penyelenggaraan ibadah haji tercantum dalam UUD No.13 Th.2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji: Pasal 30 ayat 1; Penyelenggaraan Ibadah Haji adalah pemerintah dan/atau masyarakat. PP Nomor 79 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 13/ 2008. PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Surat Keputusan Dirjen PHU No. D/799 Thn 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok.

Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten dan dengan kata lain kualitas suatu

produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. (Ririn dan Mastuti, 2011:103). Menurut Dewa Kentut Sukardi, bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang terus menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang di bimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri, dan perwujudan diri dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungannya (Satriah 2016: 15).

HASIL DAN PEMBAHASAN

KBIH Masjid Raya Bandung merupakan salah satu lembaga yang bergerak didalam bidang jasa yang membantu pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji. KBIH Masjid Raya Bandung berada dibawah naungan DKM Masjid Raya Bandung Provinsi Jawa Barat dan menjalankan aktifitasnya berdasarkan Surat Keputusan (SK) Nomor: Mi-14/1/Hj.09/1170/2002 perihal permohonan rekomendasi izin operasional KBIH, yang dapat membedakan KBIH Masjid Raya Bandung dengan KBIH lainnya yang ada di Kota Bandung ialah KBIH Masjid Raya Bandung tidak menggunakan promosi kepada calon jamaah namun promosi yang ada adalah bentuk dari adanya *feedback* dari alumni jamaah atau jamaah yg lainnya yang telah mendaftar atau dari masyarakat yang telah mengetahui KBIH Masjid Raya Bandung dan promosi yang dilakukan oleh jamaah dilakukan secara sukarela tanpa dipinta oleh pihak KBIH Masjid Raya Bandung. Hal ini dapat terjadi karena KBIH Masjid Raya Bandung selalu memberikan pelayanan prima.

Kompetensi yang dimiliki KBIH antara lain membantu dan melayani calon Jemaah haji, baik sebelum berangkat, ketika sedang berada diperjalananataupun ketika berada di tanah suci Mekkah dan melaksanakan ibadah haji maupun pembinaan pasca haji.

Bimbingan ibadah haji merupakan suatu bimbingan dan latihan melaksanakan serangkaian ibadah dalam pelaksanaan ibadah haji seperti ;ihram, wukuf, thawaf, sa'i, tahahlul, mabit dan melontar jumrah. Ketika bimbingan dilaksanakan semua informasi yang dibuthkan ketika pelaksanaan ibadah haji akan diberikan atau sering juga disebut manasik dan biasanya dipandu oleh pembimbing ibadah haji yang akan membimbing Jemaah haji selama melaksanakan ibadah haji. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat menjadi pedoman Jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji sesuai dengan Syariat Islam. Pembimbing ibadah haji merupakan sumber daya manusia yang sangat penting agar pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan lancar. Pembimbing haji adalah orang yang menguasai pengetahuan manasik haji dan telah mengikuti sertifikasi pembimbing haji yang dilaksanakan oleh direktorat penyelenggara haji dan umrah.

Standar Kebutuhan Praktis Calon Jamaah

Dalam pelaksanaan pemberian layanan pihak pemberi atau penyedia layanan harus memiliki strategi yang berupaya untuk tetap mengacu pada tujuan pemberian layanan yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Pada hakikatnya pelayanan

prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik itu yang bersifat *profit* maupun *nonprofit*. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat. Dalam hal ini pelayanan prima selalu menerapkan manajemen mutu total atau konsistensi terhadap kesadaran mutu yang tinggi.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan (Syaukani, 2009: 1). : (1) calon haji; (2) pembiayaan; (3) kelengkapan administratif; (4) sarana transportasi; (5) hubungan bilateral antar negara; (6) organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut saling berkelindan satu sama lain dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan : pertama, Jemaah haji yang telah terdaftar sah dan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi ; kedua, seluruh Jemaah haji yang telah berada di tanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya; dan keempat, Jemaah haji yang telah menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat. Dengan adanya strategi pelayanan prima yang diterapkan di KBIH diharapkan akan menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan bimbingan terhadap Jemaah. Sehingga diharapkan Jemaah dapat lebih khusus dalam menjalankan ibadah haji dan mendapat gelar haji yang mabrur.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan kepada pelanggan atau konsumennya tidak akan terlepas dari adanya beberapa faktor pendukung yang terdapat didalamnya. Pelayanan prima dapat tercipta apabila didukung dengan sarana dan prasarana pelayanan yang baik dan melebihi harapan dari pelanggan.

Sarana pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam melayani kepentingan dan kebutuhan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Sarana terbagi atas dua macam yaitu sarana kerja dan sarana fasilitas. Sarana kerja meliputi perlengkapan dan alat bantu. Sedangkan fasilitas meliputi perkantoran dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya. Oleh karena itu standar minimal sarana sesuai dengan petunjuk teknis pengorganisasian KBIH yang dikeluarkan Depag RI (2005:6) mencakup: a) Kantor khusus kesekretariatan, b) Sarana perkantoran meliputi 1) Meja dan kursi pengurus, 2) Meja dan kursi penerima tamu, 3) Tata buku pelayanan yang meliputi buku tamu, pendaftaran anggota, buku keuangan dan buku (daftar) bimbingan, 4) Papan informasi, 5) Papan nama KBIH, 6) computer, 7) Alat komunikasi (telepon). Selanjutnya prasarana merupakan infrastruktur pelayanan yaitu pembimbing haji dan sumber daya manusia KBIH. Sarana pembimbing ibadah haji meliputi: 1) *Microphone* (alat bantu pengeras suara), 2) Maket mathaf (miniature Ka'bah mini, maqam Ibrahim, Hij Ismail dan Mas'a), 3) Materi-materi bimbingan atau modul 4) Alat untuk pembelajaran dan lapangan untuk praktek. 5) Proyektor untuk memudahkan dalam penyampaian materi.

Berdasarkan hasil penelitian KBIH Masjid Raya Bandung mengetahui materi bimbingan manasik haji sebagai berikut: pokok-pokok ajaran islam, dasar hukum ibadah, haji dan umrah, fiqh thaharoh , fiqh shalat, kebijakan pemerintah tentang haji, perjalanan ibadah haji, adab perjalanan ibadah haji, tentang haji dan umroh, praktek, umroh, masailul haji, mekanisme pembuatan dokumen haji, tempat bersejarah di mekkah dan madinah, praktek haji, pemeriksaan kesehatan, hikmah ibadah haji, al-qur'an, do'a do'a, bahasa arab, pemantapan.

Kemudian sarana sumber daya manusia yang dimiliki oleh KBIH Masjid Raya Bandung adalah : 1) Pengurus yang meliputi: a) Pimpinan (Ketua, Wakil Ketua, Sekertaris, Wakil Sekertaris dan Bendahara) 2) Staf yang meliputi : a) Bidang Kesekretariatan, b) Bidang Perlengkapan, c) Bidang Pengendali Perlengkapan, d) Bidang Pelayanan Umum, 3) Pembimbing yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung berjumlah 6 orang yaitu : a) DR. KH. Syukriadi Sambas, M.Si, b) H. Endang Ma'sum, SH, c) Drs, H. Aos Sutisna, M.Ag. d) H. Deden Iskandar e) H. Rhoma Umar f) H. M. Yahya Ajlani, S.Ag. Sumber daya manusia pembimbing ibadah haji KBIH Masjid Raya Bandung yaitu harus memiliki beberapa kriteria yaitu : 1) Telah memiliki sertifikasi pembimbing haji, 2) Menguasai ilmu Agama, 3) Menguasa ilmu Haji dan Umrah, 4) Berakhlakul karimah, 5) Mempunyai tujuan pengabdian melayani umat.

Pemberian bimbingan memiliki tujuan antara lain: Membantu dalam memahami tingkah laku orang lain; Membantu proses sosialisai dan sikap sensitif terhadap kebutuhan orang lain; Membantu peserta untuk mengembangkan pemahaman, kecakapan, minat, bakat dan belajar; Membantu peserta untuk mengembangkan motif instrinsik dalam belajar, sehingga bisa lebih maju; serta, memberikan dorongan, pemecahan masalah, mengambil keputusan dan keterlibatan dalam proses pelatihan (Atmodiwirio 2002: 194)

Ketika menjadi seorang pembimbing, seseorang paling tidak perlu memiliki beberapa keterampilan yang menunjang seseorang menjadi kompeten dalam membimbing. Mulai dari Keterampilan membentuk-pesan menambah keakuratan dan kejelasan pesan yang dikirim. Kemudian Keterampilan suasana-percakapan menambah kemungkinan seseorang dan partnernya mengembangkan hubungan yang saling mendukung, yaitu hubungan yang menimbulkan kepercayaan satu sama lain. Selanjutnya, keterampilan mendengarkan untuk memahami menambah kemungkinan seseorang bisa memahami makna orang lain. Tak kalah penting, keterampilan empati-respon menambah kemungkinan seseorang mampu memahami dan merespon pengalaman emosional orang lain. Serta, Keterampilan menyingkap menambah kemungkinan seseorang akan berbagi gagasan dan perasaan dengan cara yang jujur dan sensitif. Persiapan yang mantap sebelum pelaksanaan latihan akan membantu dan menjamin lancarnya pelaksanaan latihan, serta tercapainya sesuai dengan yang diharapkan.

Walaupun demikian, selama proses latihan masih sering muncul

perkembangan dan masalah yang tidak terbayangkan sebelumnya. Masalah itu adakalanya berkaitan dengan materi, judul, pelatih, ataupun peserta. Oleh karenanya selama pelaksanaan pelatihan diperlukan kesiapan dan kesediaan pihak penyelenggara untuk mengadakan penyesuaian bila memang perlu. Agar dapat diadakan penyesuaian yang tepat dan dilakukan pada waktu yang tepat juga. Untuk itu hendaknya ada upaya penyesuaian yang dapat dilakukan.

Paling tidak ada empat fungsi dasar fungsi fasilitatif dari seorang fasilitator, yaitu: Pertama, Stimuli emosional, menggambarkan perilaku fasilitator yang bergairah, ekspresif yang berpribadi dan penuh emosi. Fungsi ini dilaksanakan di tengah para peserta. Kedua, Kepedulian, adalah isu yang terpisah dari keahlian teknis. ia dibuktikan dengan pengembangan khusus, yang hangat dengan anggota kelompok. Ketiga, Atribut yang bermanfaat. Ia dicapai dengan persiapan penjelasan perilaku perubahan kognitif dan definisi kerangka kerja untuk berubah. Hal ini memberikan manfaat untuk pengalaman. Keempat, Fungsi eksekutif, yaitu pendekatan.

Setiap KBIH memberikan pelayanan kepada Jemaah haji dengan memberikan pelayanan prima, adapun salah satu faktor pendorong dari pemberian pelayanan prima ialah adanya pelayanan berupa fasilitas yang diberikan oleh KBIH. Salah satu faktor dalam terbentuknya pelayanan prima ialah dengan adanya pemenuhan kebutuhan secara praktis atau seperti kebutuhan yang bersifat fisik. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar para pelanggan atau jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH karena sebagai lembaga sosial yang bergerak dibidang pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH Masjid Raya Bandung memiliki sarana dan prasarana dalam menunjang kebutuhan jamaah khususnya kebutuhan praktis atau kebutuhan secara fisik menurut hasil wawancara dengan ketua KBIH Masjid Raya Bandung yaitu Bapak H. Endang Ma'sum, SH. pada tanggal 18 Maret 2018 menyatakan bahwa kebutuhan yang diberikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung ialah :

“Sarana yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung terdapat sarana bersifat tetap maksudnya sarana yang hanya disimpan dikantor dan bisa dinikmati oleh jamaah ketika sedang berada dikantor atau sedang melaksanakan bimbingan saja fasilitas yang diberikan kepada jamaah yang dapat digunakan oleh jamaah dan bisa dibawa pergi ialah seragam, selain untuk memenuhi kebutuhan calon jamaah haji KBIH Masjid Raya Bandung memberikan seragam khusus untuk para jamaah ialah dengan tujuan untuk memberikan identitas kepada para jamaah KBIH Masjid Raya Bandung sehingga dapat membedakan dengan jamaah KBIH lainnya.”

Fasilitas-fasilitas Layanan (*Service Facilities*), Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *Product Knowlidges*, mesin, peralatan teknologi, WC, ruang, gedung dan sebagainya. selain adanya fasilitas dalam pelayanan harus ada beberapa unsur yang harus diberikan oleh peugas pemberi pelayanan kepada konsumen atau jamaah yaitu terdiri dari :

1) Mudah (*Simple*), Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan. 2) Murah (*Cheap*), Hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik, menjadi pilihan setiap pelanggan. “*Value is what I get for what I give*”, 3) pelanggan menilai *value* berdasarkan manfaatnya yang diterima dibandingkan dengan pengorbanannya baik dalam besarnya uang, waktu serta usahanya. Cepat (*Fast*). Kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi nilai kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Budaya dalam Pemberian Pelayanan pada pelanggan atau jamaah terdiri dari : 1) *Self Awareness*, yaitu kesadaran untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. 2) *Antbusiasme*, yaitu memberikan pelayanan dengan penuh antusias. 3) *Reform*, yaitu memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. 4) *Value*, yaitu pelayanan harus memiliki nilai lebih. 5) *Impressive*, yaitu pelayanan harus menarik dan berkesan. 6) *Care*, yaitu memberikan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan. 7) *Evaluastion*, yaitu pelayanan yang telah diberikan harus dievaluasi secara berkala. (Rahmayanty, 2013)

Standar Kebutuhan Emosional Pelayanan Prima Calon Jamaah

Pada pelayanan prima selain harus adanya pemenuhan kebutuhan secara praktis atau seperti kebutuhan yang bersifat fisik hal yang harus ada ialah pemenuhan kebutuhan secara emosional (*emotional needs*). Menurut hasil wawancara dengan ketua KBIH Masjid Raya Bandung yaitu Bapak H. Endang Ma'sum, SH. pada tanggal 18 Maret 2018 menyatakan bahwa kebutuhan emosional yang diberikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung ialah

“Kebutuhan emosional para jamaah dapat terpenuhi dengan baik oleh KBIH Masjid Raya Bandung seperti pada kemampuan para karyawan atau staf KBIH Masjid Raya Bandung yang selalu bekerja secara profesional juga bergerak dalam bidangnya dengan baik, pemberian sikap dalam melayani jamaah pun baik, penampilan para karyawan atau petugas KBIH pun rapih, bersih dan sopan, perhatian, tindakan jugatanggung jawab kepada jamaah pun dilakukan dengan baik dan profesional.”

Menurut hasil observasi ada beberapa unsur dalam pemenuhan kebutuhan secara emosional ialah sebagai berikut : *pertama* Kemampuan (*ability*) Karyawan KBIH Masjid Raya Bandung memiliki kemampuan dan ahli dalam bidangnya. Salahsatunya yaitu Karyawan KBIH Masjid Raya Bandung memiliki pembimbing haji yang profesional yaitu pembimbing yang memiliki ahli dalam bidang membimbing haji seperti menguasainya ilmu agama, menguasainya ilmu haji dan umrah, berpengalaman serta telah bersertifikasi.. begitupun dengan karyawan Karyawan KBIH Masjid Raya Bandung lainnya memiliki wawasan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal ini sangat diperhatikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung karena dengan hal ini menjadi pendorong untuk dapat terbentuk pelayanan prima. *Kedua*, Sikap (*attitude*) Sikap merupakan point utama yang diperhatikan KBIH Masjid Raya Bandung terhadap karyawan dan jamaah haji ataupun konsumnya. Dengan menciptakan sikap sikap

yang baik maka akan terjadi pula hubungan yang baik dengan calon jamaah yang akan bergabung dengan KBIH Masjid Raya Bandung. Akhlakul karimah merupakan sikap yang tercermin dari karyawan KBIH Masjid Raya Bandung. Rasa memiliki terhadap KBIH Masjid Raya Bandung sangat tinggi, kebanggaan dan loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya tercermin dari kehadiran karyawan yang selalu tepat waktu, selalu menjaga nama baik KBIH Masjid Raya Bandung dengan memberikan pelayanan serta sopan santun yang baik.

Ketiga Penampilan (appearance) Selain pemberian sikap yang berakhlakul karimah KBIH Masjid Raya Bandung juga memperhatikan pakaian dan penampilan pada karyawan nya. Karyawan diharuskan memakai pakaian yang rapih, bersih, serta sopan. Hal ini dilakukan agar para konsumen atau para calon Jemaah baik yang telah mendaftar ataupun calon jamaah yang akan jamaah atau pun masyarakat yang berkunjung merasa lebih nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung. *Empat, Perhatian (attention)* Karyawan KBIH Masjid Raya Bandung sangat memperhatikan setiap kebutuhan calon jamaah haji juga terhadap saran dan kritik dari calon jamaah haji. Sikap yang ditunjukkan kepada calon jamaah haji, karyawan KBIH Masjid Raya Bandung membantu calon jamaah haji dalam melengkapi dokumen pemberangkatan ibadah haji, membantu dalam pemeriksaan kesehatan dan sebagainya. *Lima, Tindakan (action)* KBIH Masjid Raya Bandung cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan perihal tentang ibadah terhadap calon jamaah haji. Selain itu KBIH Masjid Raya Bandung selalu berusaha untuk meningkatkan perbaikan mutu pelayanan. *Enam Tanggung jawab (accountability)* Karyawan KBIH Masjid Raya Bandung memiliki tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap tugas yang telah diberikannya contohnya seperti melakukan tugas pokok fungsi dengan baik dan membantu bidang lain jika bidang lain sedang membutuhkan bantuan dalam pengerjaan tugas.

Pemenuhan kebutuhan emosional pelanggan atau Jemaah KBIH Masjid Raya Bandung dapat terpenuhi dengan baik hal ini membuktikan bahwa KBIH Masjid Raya Bandung telah memberikan pelayanan prima kepada para jamaah hal ini dapat terbukti dari perkembangan kuota jamaah haji yang tiap tahun nya mengalami peningkatan.

Dalam tiga tahun terakhir ini peningkatan yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung dapat sangat terlihat. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung kepada para jamaah sangat baik sehingga para jamaah pun memberikan *feedback* yang baik pula terhadap KBIH Masjid Raya Bandung yaitu dengan melakukan promosi untuk KBIH Masjid Raya Bandung tanpa diminta oleh pihak KBIH Masjid Raya Bandung mereka melakukannya dengan sukarela. pada tahun 2016 KBIH Masjid Raya Bandung dapat memberangkatkan jamaah haji yang telah dibimbing dengan baik yaitu sebanyak 84 orang jamaah haji kemudian pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2017 KBIH Masjid Raya Bandung berhasil memberangkatkan jamaah haji ke Tanah Suci dari Tanah Air sebanyak 86 orang hamaah haji yang telah dibimbing dengan baik dan pada tahun

ini KBIH Masjid Raya Bandung akan memberangkatkan calon jamaah haji dari Indonesia sebanyak 108 orang calon jamaah haji. dapat disimpulkan bahwa KBIH Masjid Raya Bandung secara konsisten memberangkatkan calon jamaah haji. Sehingga dalam setiap tahunnya mengalami peningkatan dan peningkatan ini terjadi akibat dari pemberian pelayanan yang sangat baik kepada jamaah yang telah berangkat atau calon jamaah haji yang telah mendaftar dan sedang atau akan dibimbing dan calon jamaah haji yang baru akan mendaftar atau pun pada masyarakat yang ingin mengetahui tentang KBIH Masjid Raya Bandung

Proses Pelaksanaan Pelayanan KBIH

Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*Practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

Regulasi Layanan, SOP (*Standard Operating Procedure*) atau standar pelayanan merupakan standar acuan dasar aturan disetiap perusahaan. Dalam SOOP yang dibuat setiap perusahaan maka akan terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang harus mereka lakukan dan memberikan pelayanan. SOP dibuat oleh perusahaan untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses melaksanakan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Namun, hasil temuan penulis pada lembaga sosial pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH Masjid Raya Bandung mengenai regulasi layanan belum berjalan secara optimal dikarenakan masih kurangnya sumberdaya manusia untuk melakukan program kerja. Hal ini menyebabkan ketidak optimalannya pelaksanaan program kerja karena para petugas yang bertugas memiliki peran dan fungsi ganda dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang telah direncanakan.

Fasilitas-Fasilitas Layanan Sebagai lembaga sosial yang bergerak dibidang pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH Masjid Raya Bandung memiliki sarana dan prasarana dalam menunjang kebutuhan jamaah. Sarana dan prasarana atau fasilitas yang bersifat tetap maksudnya sarana yang hanya disimpan dikantor dan bisa dinikmati oleh jamaah ketika sedang berada dikantor atau sedang melaksanakan bimbingan saja fasilitas yang diberikan kepada jamaah yang dapat digunakan oleh jamaah dan bisa dibawa pergi ialah seragam, selain untuk memenuhi kebutuhan calon jamaah haji KBIH Masjid Raya Bandung memberikan seragam khusus untuk para jamaah ialah dengan tujuan untuk memberikan identitas kepada para jamaah KBIH Masjid Raya Bandung sehingga dapat membedakan dengan jamaah KBIH lainnya. Tujuan dari KBIH Masjid Raya Bandung menyediakan fasilitas yang cukup lengkap di kantor KBIH Masjid Raya Bandung adalah untuk membuat para tau yang datang merasa nyaman baik itu jamaah yang telah berangkat, Jamaah yang belum berangkat dan telah mendaftar, jamaah yang akan mendaftar dan masyarakat yang datang berkunjung untuk mengetahui KBIH Masjid Raya Bandung. Namun dari hasil penelitian KBIH Masjid Raya

Bandung tidak memiliki aula khusus untuk bimbingan manasik haji baik itu bimbingan teori ataupun bimbingan praktek. Sehingga bimbingan manasik haji dilakukan didalam Masjid Raya Bandung. Namun meskipun begitu tidak menjadi kendala bagi pihak KBIH Masjid Raya Bandung dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji.

Peranan Tim Pengarah, Tim pengarah merupakan penanggung jawab tertinggi manajemen yaitu pimpinan. Peranan tim pengarah KBIH menjadi tanggung jawab ketua KBIH Masjid Raya Bandung. Peranan tim pengarah KBIH Masjid Raya Bandung yaitu : 1) Perencanaan dan persiapan KBIH Masjid Raya Bandung tidak dapat terlaksana dengan optimal karena terdapatnya peran dan fungsi ganda para petugas namun hal ini dapat diatasi dengan kesigapan dan pengabdian keputusan yang tepat sehingga perencanaan dapat terlaksana dengan baik. 2) Monitoring atau pengawasan dilakukan dengan baik oleh tim pengarah ketua KBIH Masjid Raya Bandung hal ini dapat terlihat dari selalu diadakannya evaluasi petugas setelah dilaksanakannya kegiatan. 3) Ketua KBIH Masjid Raya Bandung mempercayakan semua kegiatan kepada karyawannya, sehingga kemandirian karyawan tercipta dengan pengawasan dari ketua KBIH Masjid Raya Bandung. 4) Menjalin silaturahmi dengan calon Jemaah haji serta alumni jamaah haji KBIH Masjid Raya Bandung hal ini dapat terbukti dari *feedback* yang diberikan kepada KBIH Masjid Raya Bandung yaitu KBIH Masjid Raya Bandung tidak pernah menyebarkan informasi atau iklan seperti brosur atau yang lainnya namun para calon jamaah haji yang akan mendaftar ke KBIH Masjid Raya Bandung mendapat informasi langsung dari para alumni jamaah haji. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung kepada konsumen atau jamaah sangat baik.

Budaya Pemberian pelayanan, budaya pemberian pelayanan merupakan kebiasaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Berikut ini temuan penulis mengenai budaya pemberian pelayanan KBIH Masjid Raya Bandung diantaranya: *permata*, *Self awarnes*, temuan penulis dari hasil wawancara dan observasi para karyawan KBIH Masjid Raya Bandung memiliki kesadaran yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah. Hal ini dapat terlihat dari sikap dan sifat para karyawan dalam melayani tamu baik itu pada jamaah yang telah mendaftar atau pun pada para calon jamaah yang baru akan mendaftar dan selalu membantu para jamaah serta memberikan perhatian penuh. *Kedua*, *Antbusiasm*, karyawan KBIH Masjid Raya Bandung sangat antusias terhadap tamu yang berkunjung baik itu jamaah yang sudah mendaftar, jamaah yang akan mendaftar atau jamaah yang hanya sekedar ingin mengetahui informasi.

Ketiga, *Reform*, KBIH Masjid Raya Bandung selalu memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dengan melakukan perbaikan mutu pelayanan dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Pertumbuhan dan perkembangan jamaah haji menjadi tolak ukur KBIH Masjid Raya Bandung. Testimoni jamaah haji terhadap kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan juga menjadi bahan untuk evaluasi. Evaluasi dilakukan oleh semua staff jajaran pengurus KBIH Masjid Raya

Bandung. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan agar KBIH Masjid Raya Bandung dapat terus memperbaiki pelayanan sehingga dengan terus diperbaikinya pelayanan yang diberikan perkembangan dan pertumbuhan yang terjadi pada KBIH Masjid Raya Bandung semakin baik. *Empat, Value* KBIH Masjid Raya Bandung selalu menjalin silaturahmi yang baik terhadap calon jamaah ataupun alumni jamaah juga masyarakat selain itu juga selalu menjaga loyalitas. Hal ini terbukti dari adanya *feedback* dari para alumni jamaah atau pun masyarakat yang tanpa diminta oleh pihak KBIH Masjid Raya Bandung mereka mempromosikan KBIH Masjid Raya Bandung dengan sukarela. *Lima Impressive*, KBIH Masjid Raya Bandung memberikan pelayanan yang baik dan tidak berlebihan. Berdasarkan hasil dari penelitian dilapangan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Masjid Raya Bandung diberikan secara tepat, cepat dan akurat terhadap kebutuhan jamaah haji. Hal ini juga dapat dilihat dari penampilan atau pun bahasa yang digunakan tercermin sangat baik.

Enam, Care, KBIH Masjid Raya Bandung memberikan perhatian dan kepedulian terhadap jamaah dengan dilakukannya bimbingan manasik yang dilakukan tidak hanya di Tanah Air tapi juga dilakukan ketika sedang berada di Tanah Suci adanya *review* pada setiap materi yang akan dilakukan sebelum melakukan prakteknya. Selain itu juga dalam setiap bimbingan baik teori atau pun praktek KBIH Masjid Raya Bandung memberikan kesempatan untuk jamaah agar dapat bertanya apabila ada hal yang kurang dimengerti. Selain itu juga pelayanan yang diberikan kepada jamaah tepat, cepat dan akurat dan salah satu perhatian dan kepedulian KBIH Masjid Raya Bandung kepada jamaah ialah dengan tetap menjaga komunikasi dengan baik. *Tujuh, Evaluation*, KBIH Masjid Raya Bandung melakukan evaluasi pada setiap kegiatan yang telah dilakukan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan kesadaran individu untuk terus memperbaiki kinerja pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan pun semakin baik dan menimbulkan kesan yang lebih baik terhadap lembaga.

PENUTUP

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pelayanan prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di KBIH Masjid Raya Bandung yaitu: KBIH Masjid Raya Bandung merupakan salah satu lembaga sosial penyelenggara bimbingan ibadah haji yang berada di Kota Bandung yang dapat membedakan KBIH Masjid Raya Bandung dengan KBIH lainnya yang ada di Kota Bandung ialah KBIH Masjid Raya Bandung tidak menggunakan promosi kepada calon jamaah namun promosi yang ada adalah bentuk dari adanya *feedback* dari alumni jamaah atau jamaah yg lainnya yang telah mendaftar atau dari masyarakat yang telah mengetahui KBIH Masjid Raya Bandung dan promosi yang dilakukan oleh jamaah dilakukan secara sukarela tanpa dipinta oleh pihak KBIH Masjid Raya Bandung. Hal ini dapat terjadi karena KBIH Masjid Raya Bandung selalu

memberikan pelayanan prima. Bentuk dari pelayanan prima yang diberikan ialah dengan adanya pemenuhan kebutuhan secara praktis atau seperti kebutuhan yang bersifat fisik. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar para pelanggan atau jamaah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Di KBIH Masjid Raya Bandung pemenuhan kebutuhan praktis ini telah terpenuhi dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya *feedback* yang baik dari para jamaah.

Selain itu, pemenuhan kebutuhan secara emosional dan unsur-unsur yang ada dalam kebutuhan emosional para jamaah dapat terpenuhi dengan baik oleh KBIH Masjid Raya Bandung seperti pada kemampuan para karyawan atau staf KBIH Masjid Raya Bandung yang selalu bekerja secara profesional juga bergerak dalam bidangnya dengan baik, pemberian sikap dalam melayani jamaah pun baik, penampilan para karyawan atau petugas KBIH pun rapih, bersih dan sopan, perhatian, tindakan juga tanggung jawab kepada jamaah pun dilakukan dengan baik dan profesional.

Proses pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari budaya pelayanan yang ada di KBIH Masjid Raya Bandung seperti karyawan KBIH Masjid Raya Bandung memiliki kesadaran yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah, KBIH Masjid Raya Bandung selalu memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dengan melakukan perbaikan mutu pelayanan dalam setiap kegiatan yang dilakukan dan itu dilakukan dalam evaluasi.

KBIH Masjid Raya Bandung memiliki kualitas bimbingan haji yang berkualitas hal ini dapat dilihat dari para pembimbing yang telah sesuai dengan kriteria dan materi yang disampaikan telah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh jamaah haji atau calon jamaah haji.

Berdasarkan dari hasil temuan penelitian, ada beberapa hal yang dengan harapan dapat memberikan kegunaan dan menjadi masukan bagi KBIH Masjid Raya Bandung dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah, yaitu : Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua KBIH Masjid Raya Bandung yaitu Bapak H. Endang Ma'sum, SH., bahwa KBIH Masjid Raya Bandung masih memiliki kekurangan pada struktur atau staff yang ada maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah haji ialah dengan diadakannya penambahan pada struktur kepengurusan dengan tugas pokok dan fungsi yang berbeda. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji agar dapat ditindak lanjuti peneliti lain mengenai manajemen pelayanan prima yang lebih detail lagi karena penulis merasa belum sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.
- Atik, R. W. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Daryanto, d. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, I. (2011). *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*. Malang: UIN Maliki

Press.

- Hasibuan, M. S. (1996). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Kusnawan, (2015). Konsep Manajemen Pelatihan Dakwah. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*,
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syaukani, i. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. Jakarta: CV Prasasti.
- Umar, H. (2008). *Strategic Management In Action*. . Yogyakarta: Kanisius.
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen Kinerja Konsep Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Bandung: Erlangga.