

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui definisi dan fungsi pelayanan menurut para ahli, untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan menurut para ahli, untuk mengetahui konsep pelayanan pembimbing manasik umrah menurut para ahli, untuk mengetahui perbandingan konsep pelayanan menurut para ahli, untuk mengetahui perbandingan konsep pembimbing manasik umrah menurut para ahli. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kepustakaan. Teknik pengumpulan data adalah dokumentasi dengan cara mencari atau menggali data dari literatur yang terkait. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dari objek berupa buku, jurnal, artikel, atau penelitian terdahulu. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis konten atau kajian isi. Hasil penelitian menunjukkan definisi pelayanan adalah suatu aktivitas antara penyedia barang atau jasa dengan pelanggan yang mengakibatkan adanya peralihan hak dan kewajiban yang bersifat tidak berwujud yang dapat menghasilkan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan, fungsi pelayanan sebagai suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau konsumen sehingga dapat memberikan keuntungan bagi penyedia barang atau jasa, memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menimbulkan adanya kepercayaan pelanggan terhadap penyedia barang atau jasa, dimensi kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan penyedia barang atau jasa dipengaruhi oleh standar pelayanan, dimensi dan indikator pelayanan, serta kualitas pelayanan, dalam pengertian elemen atau unsur-unsur tersebut akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat atau pelanggan, konsep pelayanan pembimbing manasik umrah terdiri dari tujuan pokok, penjelasan, peran pemerintah tentang pelayanan dan pembentukan serta pembinaan kelompok bimbingan dengan melakukan pelaksanaan pelayanan manasik haji atau umrah, perbandingan mengenai konsep pelayanan menurut para ahli : pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia, kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, aktivitas yang tidak berwujud antara pelanggan dan karyawan, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan, sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa, (2) penyampaian jasa, usaha melayani kebutuhan orang lain, usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan, perbandingan mengenai konsep pembimbing manasik menurut para ahli: yang membuat konsumen/pemakai layanan senang, memberikan kepuasan, meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan mengutamakan kualitas pembimbing, penyesuaian kebutuhan akan kepentingan dunia dan akhirat, dengan melakukan penguasaan ruhaniah vertikal, yang dapat memelihara keseimbangan antara kutub keakhiratan dan kutub keduniawian, konsep yg berhubungan dengan kecakapan emosi dan spiritual seperti konsisten, kerendahan hati, berusaha dan berserah diri, ketulusan, totalitas, keseimbangan, integritas dan penyempurnaan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pembimbing, Manasik Umrah.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the definition and function of services according to experts, to determine the dimensions of service quality according to experts, to determine the concept of Umrah ritual guidance services according to experts, to compare the concept of service according experts, to find out the comparison of the concept of Umrah ritual guide according to the experts. The data analysis method used in this research is the literature method. Data collection technique is documentation by searching or extracting data from related literature. Sources of data used in this study are secondary data from objects in the form of books, journals, articles, or previous research. The analysis technique used is the content analysis technique or content analysis. The results show that the definition of service is an activity between a provider of goods or services and a customer that results in a transfer of intangible rights and obligations that can result in fulfilling customer needs and satisfaction, the function of service as a system that provides what is needed by the community or consumers so that can provide benefits for providers of goods or services, provide satisfaction to customers and lead to customer trust in providers of goods or services, the dimension of service quality is the quality of service providers of goods or services influenced by service standards, dimensions and service indicators, as well as service quality, in the sense These elements or elements will greatly affect the quality of community or customer service, the concept of Umrah ritual guidance service consists of main objectives, explanations, the role of government regarding services and the formation and assistance naan guidance group by carrying out hajj or umrah ritual services, comparison of service concepts according to experts: services cannot be separated from human needs, activities offered by one party to another, intangible activities between customers and employees, which are provided as solutions to customer problems, as a system consisting of two main components: (1) service operations, (2) service delivery, efforts to serve the needs of others, any business that enhances customer satisfaction, comparison of the concept of spiritual guidance according to experts: that makes consumers / service users happy, provides satisfaction, increases customer trust by prioritizing the quality of mentors, aligning the needs of the interests of the world and the hereafter, by exercising vertical spiritual mastery, which can maintain a balance between the pole of the end and the pole of the world, a concept related to emotional and spiritual skills such as consistency, humility, endeavor and surrender, sincerity, totality, balance, integrity and perfection.

Keywords: Service, Quality of Service, Mentors, Umrah Manasik.