

ABSTRAK

Lulu'atul Fuad, 1640310021, Pengembangan Strategi Pelayanan Jamaah Haji untuk Kemabruran Jamaah Haji di KBIH Annur Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui Strategi pelayanan jamaah haji untuk menuju kemabruran jamaah haji di KBIH Annur Kudus. (2) mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menerapkan strategi pelayanan untuk menuju kemabruran jamaah haji di KBIH Annur Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*. Pengambilan data dengan observasi , wawancara dan dokumentasi, yaitu peneliti menggali data dengan mempertimbangkan beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian, seperti kapasitas narasumber adalah orang-orang yang memiliki kapasitas dan mampu menjawab pertanyaan rumusan masalah penelitian. Peneliti menilai bahwa yang dipilih cukup untuk bisa menjawab tentang penelitian ini. Narasumber terdiri dari 3 kelompok yaitu wakil ketua KBIH Annur Kudus, staff administrasi KBIH Annur Kudus dan para alumni jamaah haji KBIH Annur Kudus. Sedangkan analisis yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penyimpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH Annur Kudus dalam menerapkan strategi pelayanan jamaah haji sudah cukup baik. Strategi pelayanan jamaah haji untuk menuju kemabruran jamaah haji yaitu : memberikan bimbingan manasik, memperluas sarana dan prasarana untuk menunjang dan memperlancar adanya kegiatan manasik haji, mendekatkan anatara pembimbing dengan calon jamaah haji, keikhlasan, meningkatkan pemahaman baca tulis Al-Qur'an kepada para calon jamaah haji, pembinaan karu dan karom.

Strategi pengembangan melalui evaluasi strategi pasca haji dengan cara mengadakan acara syukuran haji dan para jamaah memberikan kesan dan pesan mengenai pelayanan yang diberikan oleh KBIH Annur Kudus. Adapun faktor pendukungnya dalam strategi pelayanan yaitu manasik kunjungan dan faktor penghambatnya adalah jamaah memiliki tingkat kecerdasan yang berbeda.

Kata Kunci : *Strategi Pelayanan, KBIH Annur, Kemabruran Jamaah Haji*