

ABSTRAK

Himatul Hafifah, 1840310026, Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji dalam Menjaga Kepuasan Jamaah pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus.

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa setiap lembaga atau organisasi perlu adanya manajemen untuk mengatur dan mengelola kegiatan serta tugas pada lembaga atau organisasi yang dikelola, sehingga KBIH sebagai salah satu lembaga penyelenggara ibadah haji juga memerlukan adanya manajemen yang baik dan benar dalam melayani jamaah. Oleh sebab itu penulis melakukan penelitian tentang manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui serta menganalisis manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus. 2) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus. 3) untuk mengetahui kepuasan jamaah terhadap layanan bimbingan ibadah haji KBIH Arwaniyyah Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini meliputi reduksi data, model data (*data display*), Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian ini dilakukan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIH Arwaniyyah berjalan sesuai dengan fungsi manajemen meliputi fungsi perencanaan, seperti perekrutan jamaah, persiapan bimbingan manasik, pengajian manasik, biaya bimbingan, serta fasilitas dan bimbingan di tanah air dan di tanah suci. Selanjutnya fungsi pengorganisasian, pada fungsi pengorganisasian KBIH Arwaniyyah sebelum pelaksanaan manasik membuat kepengurusan panitia manasik sesuai tugas masing-masing. Fungsi penggerakan yang dilakukan yaitu dengan menggerakkan para jamaah untuk mengikuti program kegiatan yang telah disusun oleh KBIH Arwaniyyah. Kemudian fungsi pengawasannya adalah dengan cara memastikan bahwa rangkaian kegiatan dapat berjalan sesuai yang diharapkan, serta pengawasan kepada jamaah berkaitan dengan materi yang disampaikan oleh pembimbing. (2) Faktor pendukung pada penelitian ini yaitu, memiliki pembimbing yang berpengalaman dan berkompeten dalam bidang haji, kepercayaan jamaah kepada Arwaniyyah, pelayanan khusus bagi jamaah membutuhkan, kemudian semangat dan antusias calon jamaah untuk menunaikan ibadah haji. Sedangkan faktor penghambat dalam penelitian ini adalah masa tunggu jamaah semakin tahun semakin panjang, usia jamaah semakin bertambah, kondisi fisik jamaah semakin menurun, belum adanya promosi secara *online*. (3) Pelayanan yang diberikan pihak KBIH kepada jamaah baik dan para jamaah merasa puas dengan pelayanan bimbingan ibadah haji KBIH Arwaniyyah.

Kata Kunci : *Manajemen pelayanan, KBIH, Kepuasan Jamaah*