

ABSTRAK

Cecep Abu Rohman : Manajemen Mutu *Outcome* Penyelenggaraan Ibadah Haji
(Studi Pada Penyelenggara Ibadah Haji Wilayah Provinsi
Jawa Barat)

Kanwil Kemenag Jabar Bidang Haji dan Umrah sebagai *leading sector* dalam menyelenggarakan ibadah haji di Provinsi Jawa Barat, dan bertanggung jawab atas kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji. Jemaah haji merupakan pengguna jasa yang harus dilayani dengan maksimal, demi menciptakan kenyamanan saat beribadah dan meraih predikat haji yang *mabrur*.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk memperoleh gambaran mutu kepuasan pelayanan ibadah haji di Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat Bidang Haji dan Umrah; (2) Untuk memperoleh gambaran mutu kemabruran jemaah haji; (3) Dampak Alumni Jemaah Haji di Tengah Masyarakat Setelah Melaksanakan Ibadah Haji Yang Diselenggarakan Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

Manajemen Mutu diperlukan untuk pengembangan kualitas dalam berbagai segmen organisasi, termasuk dalam hal ini Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat bidang haji dan umrah yang menjadi penyelenggara ibadah haji.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, jenis data yang di gunakan adalah kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan juga sekunder adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan study dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, Kanwil Kemenag Jabar bidang haji dan Umrah dalam meraih kesuksesannya memperhatikan tahapan-tahapan, yaitu: (a) Perencanaan dengan menggunakan manajemen pelayanan; (b) Melakukan pengorganisasian, yaitu pengaturan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh Kanwil Kemenag Jabar; (c) Pelaksanaan pelayanan pada jemaah haji. *Kedua*, Mutu kemabruran jemaah haji didasarkan pada perubahan sikap jemaah haji yang lebih baik. Ada beberapa indikator yang ditunjukkan oleh jemaah terkait dengan kemabrurannya, yaitu perubahan menuju pada arah yang lebih baik dan jemaah lebih berhati-hati untuk bersikap dalam rangka menjaga kesucian ibadah hajinya. *Ketiga*, Dampak alumni haji ditengah masyarakat memiliki dua sudut pandang, yaitu: (a) *Duniawi*, berdasarkan hubungan dengan manusia, seperti sikap kepedulian terhadap sesama; (b) *Ukhrowi* berdasarkan hubungan dengan Allah SWT., seperti peningkatan ibadah yang wajib maupun yang sunnah.

Dengan demikian, penelitian ini menemukan bahwa manajemen mutu suatu penyelenggara ibadah haji menghasilkan *outcome* dari alumni jemaah haji yang mabrur dan memiliki manfaat yang positif ditengah masyarakat.