

ABSTRAK

Mochammad Fauzi : “Manajemen Pelayanan Administrasi Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah Pada Kbihu PD Persis Kabupaten Bandung”

Inti pelayanan administrasi bimbingan ibadah haji dan umrah melibatkan beberapa aspek untuk memastikan bahwa ibadah haji dapat dilaksanakan dengan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengelolaan yang efektif akan memastikan semua jelas tujuan dan rencana kerja yang terstruktur seperti proses administrasi pada pengumpulan data dan dokumen dari calon jemaah haji. Manajemen administrasi ibadah haji dan umrah berupaya memberikan pengalaman ibadah yang tidak hanya aman dan nyaman, tetapi juga bermakna secara spiritual bagi setiap jemaah.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan peneliti ini untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan bagi jemaah haji dan umrah mulai dari proses pendaftaran yang sistematis memastikan bahwa semua calon jemaah memenuhi syarat dan mendapatkan informasi yang diperlukan dan sosialisasi mengenai tata cara pelaksanaan ibadah dan pemahaman tentang lingkungan selama di Tanah Suci menjadi bagian penting dari bimbingan.

Teori yang digunakan pada penelitian yaitu teori menurut Moenir (2008: 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif.

Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Pelaksanaan administrasi bimbingan manasik haji di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung telah berjalan dengan baik dan efisien. Proses administrasi mencakup pendataan lengkap jamaah, pengelolaan jadwal bimbingan, serta pembagian materi manasik yang sistematis. KBIHU memastikan bahwa setiap jamaah mendapatkan informasi yang memadai mengenai rukun dan tata cara ibadah haji, mulai dari persiapan keberangkatan hingga pelaksanaan di Tanah Suci.

Kata Kunci : Pelayanan, Bimbingan Ibadah Haji, Proses Pendaftaran