

ABSTRAK

Abdul Basit : Fungsi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Maqdis Tahun 2024

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan kompleks yang menuntut sistem pelayanan efektif, terstruktur, dan mudah diakses. Kebutuhan informasi yang cepat dan akurat menjadi tantangan bagi lembaga penyelenggara bimbingan, termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Dalam konteks tersebut, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dipandang sebagai solusi strategis untuk meningkatkan mutu layanan, baik dari sisi transparansi, kecepatan penyampaian informasi, maupun pengelolaan data jemaah.

Penelitian ini bertujuan mengetahui peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam menunjang fasilitas dan media komunikasi, meningkatkan keandalan materi serta jadwal, dan mempercepat respons pembimbing terhadap kebutuhan jemaah pada saat bimbingan manasik di KBIHU Maqdis Bandung.

Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Sistem Informasi Manajemen (Rochaety, 2017) yang menekankan fungsi sistem dalam mendukung efektivitas organisasi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan model kualitas pelayanan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) dengan fokus pada tiga dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*, yang dianggap paling relevan dalam konteks penyelenggaraan bimbingan manasik haji dan umrah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan ketua KBIHU sebagai informan kunci, serta staf administrasi dan pembimbing manasik sebagai informan pendukung. Selain itu, data dikumpulkan melalui observasi langsung kegiatan bimbingan serta dokumentasi arsip internal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIM di KBIHU Maqdis berkontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan bimbingan. Pada aspek *tangibles*, SIM membantu penyediaan sarana pembelajaran yang lebih modern, termasuk media digital dan basis data terintegrasi. Pada aspek *reliability*, sistem ini memastikan keakuratan distribusi materi, kejelasan jadwal, serta konsistensi pelaksanaan bimbingan. Sementara pada aspek *responsiveness*, SIM terbukti mempercepat respons pembimbing dalam menjawab pertanyaan maupun kebutuhan teknis jemaah selama proses bimbingan. Dengan demikian, SIM bukan hanya sekadar alat administratif, tetapi juga instrumen strategis yang meningkatkan profesionalisme dan efektivitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, KBIHU Maqdis perlu terus mengembangkan Sistem Informasi Manajemen dengan memperkuat infrastruktur digital, memperluas akses jemaah terhadap media pembelajaran *online*, serta meningkatkan pelatihan bagi pembimbing agar lebih optimal dalam memanfaatkan teknologi.

Kata Kunci: Bimbingan Manasik Haji, KBIHU Maqdis, Sistem Informasi Manajemen.