

ABSTRAK

Irpan Maulana: Peran Layanan Kelompok Bimbingan Ibadah dan Umrah dalam Meningkatkan Bimbingan Manasik bagi Jamaah di KBIHU Al-magfiroh Kota Bandung.

Bimbingan manasik merupakan aspek penting dalam mempersiapkan jamaah haji dan umrah agar dapat menjalankan ibadah dengan baik dan sesuai dengan syariat Islam. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan pemahaman dan kesiapan jamaah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran layanan KBIHU dalam meningkatkan bimbingan manasik bagi jamaah, mengidentifikasi kualitas bimbingan yang diberikan, serta mengevaluasi tingkat kepuasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran layanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) dalam meningkatkan bimbingan manasik bagi jamaah di KBIHU Al-Magfiroh Kota Bandung. jamaah terhadap layanan tersebut

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara mencari data dan informasi sedalam-dalamnya mengenai teknik bimbingan shalat, hasil dari bimbingan shalat dan evaluasi hasil bimbingan manasik di KBIHU Al-Magfiroh Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini berdasarkan teori layanan (*Zeithaml, Parasuraman & Berry*) dan teori kepuasan pelanggan (*Oliver, 1980*) yang menyoroti pentingnya aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Temuan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan bimbingan KBIHU Al-Magfiroh berperan penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan jamaah melalui pendekatan berbasis praktik, simulasi, serta ceramah interaktif. Kualitas layanan yang diberikan dinilai cukup baik, terutama dalam aspek keandalan dan jaminan, namun terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas dan fleksibilitas jadwal bimbingan. Mayoritas jamaah menyatakan kepuasan tinggi terhadap layanan yang diterima, khususnya dalam meningkatkan kesiapan spiritual dan teknis mereka dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Kata Kunci: Layanan KBIHU, Bimbingan Manasik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah