

ABSTRAK

Naufal Dzaki Fathurahman Kusmana: Manajemen Pelayanan Terhadap Calon Jemaah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Penelitian pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah YPHB Bogor)

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memiliki kemampuan finansial maupun jasmani. Pelaksanaan ibadah haji yang baik, benar, dan khushyuk memerlukan persiapan yang matang, salah satunya melalui bimbingan yang terstruktur dari lembaga yang kompeten. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) hadir sebagai mitra strategis pemerintah dalam mempersiapkan calon jemaah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. KBIHU YPHB Bogor merupakan salah satu lembaga bimbingan haji yang telah beroperasi sejak tahun 1993 dan memiliki reputasi baik di masyarakat, namun seiring meningkatnya jumlah jemaah, lembaga ini perlu terus menyempurnakan manajemen pelayanannya secara berkesinambungan.

Penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan manajemen pelayanan di KBIHU YPHB Bogor dalam mempersiapkan calon jemaah haji. Teori yang digunakan mengacu pada konsep manajemen pelayanan Ratminto (2005) yang mencakup empat fungsi utama, yaitu perencanaan, implementasi, koordinasi, dan penyelesaian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU YPHB Bogor telah menerapkan empat fungsi manajemen pelayanan secara menyeluruh dan terstruktur. Pada aspek perencanaan, lembaga ini menetapkan kuota rekrutmen maksimal 120 jemaah per tahun pada KBIHU YPHB, menyusun jadwal melalui rapat kerja tahunan, menetapkan biaya operasional Rp1.200.000 per jemaah, serta menyelenggarakan manasik gratis (teori dan praktik) sesuai panduan Kementerian Agama. Pada aspek implementasi, pelayanan dijalankan secara sinergis oleh pengurus sesuai struktur organisasi, mulai dari bimbingan di tanah air hingga pendampingan di Tanah Suci. Koordinasi juga terlaksana efektif antar-pengurus dan pembimbing demi pelayanan yang terpadu tanpa tumpang tindih. Sementara pada fungsi penyelesaian, peningkatan kualitas layanan berkelanjutan diwujudkan melalui pengawasan langsung dan tidak langsung, evaluasi berkala, serta rapat rutin bulanan.

Dengan demikian, jika manajemen pelayanan dilakukan dengan tahapan perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan evaluasi pelayanan. meliputi penyusunan program kerja, pembagian tugas, bimbingan, serta pelayanan administrasi, pendampingan serta koordinasi antartetugas, maka pelayanan menjadi lebih efektif, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan.

Kata Kunci: Pelayanan, Calon Jemaah Haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), Perencanaan, Implementasi, Koordinasi, Penyelesaian.