

ABSTRAK

Muhammad Amtsani Fauzi An-nawawy. *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Jemaah Haji (Penelitian di Tarbiyatul Falah Kota Bekasi)*

Pelayanan bimbingan manasik haji memiliki peran penting dalam mempersiapkan jamaah agar mampu melaksanakan ibadah haji sesuai tuntunan syariat. Kompleksitas pelaksanaan ibadah haji menuntut adanya manajemen pelayanan yang efektif untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kesiapan jamaah. Namun, kajian mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji, khususnya pada aspek perencanaan, implementasi, dan pengawasan dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di KBIHU Tarbiyatul Falah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perencanaan, implementasi, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi pelayanan bimbingan manasik haji dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah. Penelitian ini menggunakan teori POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) dari Ricky W. Griffin dan Service Encounter Theory dari Mary Jo Bitner sebagai landasan analisis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pengelola, pembimbing, narasumber, dan jamaah haji di KBIHU Tarbiyatul Falah. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan dilakukan melalui penetapan tujuan haji mabrur, penyusunan kurikulum terintegrasi, dan pemetaan kebutuhan jamaah. Implementasi pelayanan dilaksanakan melalui interaksi edukatif, konsultatif, dan pendampingan personal antara pembimbing dan jamaah. Adapun pengawasan dan evaluasi dilakukan melalui monitoring kehadiran, evaluasi pemahaman, pengelolaan umpan balik, dan evaluasi pasca haji. Temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang terencana, interaktif, dan berkelanjutan berimplikasi pada meningkatnya pemahaman, keterampilan, kemandirian, kesiapan spiritual, serta kualitas ibadah jamaah haji dalam mewujudkan haji yang mabrur.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Bimbingan Manasik Haji, KBIHU, Kualitas Ibadah