

## ABSTRAK

**Fahad Luthfira Athrosy.** *Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIHU Al-Mufassir (Studi Deskriptif di KBIHU Al-Mufassir Kabupaten Bandung).*

Pelayanan manasik haji merupakan salah satu tugas dan tanggungjawab KBIHU. Bagi sebagian orang, keberhasilan KBIHU seringkali hanya diukur dari tingkat keberhasilan dalam pengelolaan dan pelayanan manasik haji yang hanya dilakukan setahun sekali. Setiap tahun secara bertahap KBIHU Al-Mufassir telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan manasik haji, dimulai dari pendaftaran, pelatihan manasik haji, prosesi haji hingga kepulangan ke tanah air. Namun demikian selalu dijumpai kendala, baik dari internal (dari dalam tim penyelenggara haji) maupun eksternal (calon jamaah haji).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan oleh KBIHU Al-Mufassir Kabupaten Bandung.

Manajemen pelayanan adalah pengaturan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU untuk masyarakat umum yang dilakukan secara optimal, baik langsung maupun tidak langsung melalui unit-unit pelaksana.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini rumusan masalah menjadi pemandu penelitian untuk memotret dan mengeksplorasi situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh dan mendalam. Teknik pengumpulan data bersifat primer dilakukan dengan observasi dan wawancara, sedangkan data bersifat sekunder didapatkan melalui buku, jurnal, arsip, kepustakaan, dokumentasi, dan internet.

Manajemen pelayanan manasik haji KBIHU Al-Mufassir dilihat dari pelayanan perencanaan diantaranya perencanaan yang memudahkan tindakan tercapainya tujuan, lalu perencanaan yang relevan dengan tujuan yang ingin di capai hingga perencanaan memberikan tempat pada pengambilan keputusan atau resiko. Pengorganisasian pelayanan dilaksanakan oleh staf-staf yang berdasarkan keahlian dan kemampuan. Dalam pelaksanaan program pelayanan diberikan dalam bentuk pelayanan lisan, tulisan, dan perbuatan. Pada proses pengawasan dilakukan secara langsung dan tidak langsung yang diawasi oleh ketua KBIHU Al-Mufassir.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Pelayanan, Manasik Haji*