

ABSTRAK

Reksa Adib Sambada (1204070086): Manajemen Strategik Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Manasik Terhadap Calon Jemaah HajiTahun 2023 (Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung).

Pelayanan terhadap jemaah menjadi hal *pertama* yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciparay. Tujuan bimbingan manasik haji adalah meningkatkan pengetahuan calon jemaah haji tentang ibadah haji serta membentuk sosok yang mampu menjalankan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama Islam.

Tujuan dari penelitian ini untuk memaksimalkan pelayanan terhadap Jemaah, dari mulai meningkatkan kualitas pembimbing, memberikan materi yang mudah dipahami, memperbaiki fasilitas tempat manasik, dan melakukan evaluasi terhadap kinerja dalam pelaksanaan manasik haji yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah di Kantor Urusan Agama Ciparay.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori manajemen strategi yang merupakan rencana terpadu, komprehensif, yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, untuk memastikan bahwa tujuan terpenting perusahaan dapat dicapai melalui keberhasilan. Implementasi oleh perusahaann dapat memastikan tercapainya tujuan bimbingan manasik haji, terutama menghadapi masalah seperti masa tunggu yang lama dan mayoritas peserta yang berusia lanjut. Kriteria pembimbing manasik haji juga sangat penting untuk memastikan efektivitas bimbingan.

Paradigma yang dipakai dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme, karena peneliti tertarik untuk memahami bagaimana manajemen strategik pelayanan kepada para jemaah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pemilihan pendekatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode kualitatif lebih cocok digunakan ketika peneliti berinteraksi langsung dengan situasi yang ada di lapangan. Jenis data yang digunakan yaitu data promer dan data skunder besumber dari wawancara, literatur dan observasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan pengamatan.

Hasil penelitian ini, dalam wawancara faktor yang menjadi strategi untuk memberikan pelayanan terhadap jemaah yaitu manajemen strategik menjadi landasan penting dalam merumuskan strategi bimbingan manasik haji. Kualitas pembimbing manasik haji, termasuk penguasaan fiqih manasik, kemampuan komunikasi, kesabaran, dan kemampuan mengatasi tantangan, menjadi faktor krusial dalam memastikan pemahaman yang baik oleh calon jemaah haji. Pelaksanaan bimbingan harus sesuai dengan alur perjalanan ibadah haji dan relevan dengan kebutuhan calon jemaah. Evaluasi secara berkala diperlukan untuk menanggulangi kekurangan dan mencegah kesalahan di masa mendatang, sehingga diharapkan bimbingan manasik haji dapat membantu calon jemaah mempersiapkan diri dengan baik dan menjalani ibadah sesuai dengan ajaran Islam.

Kata Kunci : Haji, Jemaah, Manasik, Strategi, Pelayanan