

ABSTRAK

Muh Jihan Panani : Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* (Penelitian di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung)

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung sebagai instansi penyelenggaraan Haji dan Umrah melaksanakan pengaplikasian Saudi Visa *Biometric* yang mana aplikasi ini diterbitkan oleh Kementerian Luar Negeri Saudi Arabia untuk memudahkan jemaah haji dan umrah dalam proses permohonan visa haji dan umrah yang diawali pada tahun 2023.

Tujuan peneliti yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan pada penyelenggaraan haji ramah lansia melalui aplikasi Saudi Visa *Biometric*, sumber daya manusia pada pelayanan aplikasi Saudi Visa *Biometric* pada penyelenggaraan haji ramah lansia, dan sistem pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Teori yang digunakan yaitu suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menyatukan antara institusi dengan jemaah yaitu *Service Triangle* menurut Albert dan Zemke yang dikutip oleh Zulian Yamit (2004:23) Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik fokus yaitu strategi pelayanan (*service strategy*) sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*) dan sistem pelayanan (*service system*).

Paradigma penelitian ini yaitu konstruktivisme dengan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Dengan mengumpulkan informasi atau datacatatan mengenai Manajemen Pelayanan Pada Penyelenggaraan Haji Ramah Lansia Melalui Aplikasi Saudi Visa *Biometric* di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian diketahui : *pertama*, strategi pelayanan dibagi menjadi 3 tahapan, pertama sosialisasi mengenai Saudi Visa *Biometric* terhadap Calon Jemaah haji Kabupaten Bandung, kedua berkoordinasi dengan KBIHU, serta menampung kendala atau permasalahan. *Kedua*, Sumber Daya Pelayanan yang telah mengikuti bimbingan teknis dan sosialisasi menghasilkan pelayanan yang memenuhi pelayanan yang profesional. *Ketiga*, sistem pelayanan haji dan umrah dapat menggunakan aplikasi Saudi Visa *Biometric*, yang dimana aplikasi ini memungkinkan jemaah haji ataupun jemaah haji lansia bisa mengajukan visa secara online dengan mudah praktis dan efisien.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Haji Ramah Lansia, Aplikasi Saudi Visa *Biometric*.

ABSTRACT

Muh Jihan Panani: *“Management of Services on Maintenance of Haji Friendly Lansia Through Saudi Applications Biometric Visa (Research in Sections of Maintenance of Hajj and Umrah Ministry of Religious Affairs of Bandung)”*.

The Haj and Umrah Maintenancing Section of the Bhagavad Gita Ministry as the maintenance agency of Hajj & Umrah carried out the application of Saudi Biometrics Visa which was issued by the Saudi Foreign Ministry to facilitate Hajj and umrah gatherings in the process of application for Haji and umra visas that began in 2023.

The goal of the researchers is to find out how the strategy of service on maintenance of Haji friendly senior visiting the Saudi applications Biometrical Visa, human resources on the service of the Saudi Biometry Visa application on the organization of Haji Friendly lansia, and the service system of the Hajj Maintenances Section and Umre Ministry.

The theory used is an interactive model of service management that unites between the institution and the congregation, the Service Triangle according to Alercht and Zenke cited by Zulian Yamit (2004:23) The model consists of three elements with customers as focal points: service strategy, service people, and service system.

The paradigm of this research is constructivism with descriptive methods of qualitative approaches. This research is intended to gather information or record data about the management of services on maintenance of Haji Friendly Lansia Melalui Application Saudi Visa Biometric in the Haji Maintenance Section and Umrah Ministry of Religion district of Bandung. Researchers collect data by conducting in-depth interviews, observations and documentation.

Based on the results of the research it is known: first, the service strategy is divided into three stages, first we socialize about the Saudi Biometric Visa against the candidate Jemaah Haji district of Bandung, secondly coordinate with KBIHU, as well as covering obstacles or problems. Second, Service Resources that have followed technical and social guidance produce services that meet professional service. Thirdly, the Hajj and Umrah service system can use the Saudi Biometric Visa application, which allows either Hajj or senior Hajj congregation to apply for a visa online with ease and efficiency.

Keywords: *Service Management, Haji Ramah Lansia, Saudi Visa Biometric Application, Ministry of Religious Affairs of Bandung District*