

## ABSTRAK

**Azmi Nurul Fahmi** : *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Tazkiyatunnafsi Garut.*

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai lembaga swasta yang diberi mandat oleh Kementerian Agama berperan penting dalam memberikan bimbingan kepada calon jemaah KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut berkomitmen untuk menyelenggarakan program bimbingan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, KBIHU Tazkiyatunnafsi telah merancang dan memilih sejumlah strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian, proses layanan dan mekanisme. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen pelayanan menurut Moenir merupakan manajemen manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tetap mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Dengan paradigma konstruktivisme, penelitian ini menghasilkan temuan yang bersifat deskriptif, komparatif, dan bermakna. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan, manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah pada kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Tazkiyatunnafsi Garut sudah cukup dalam manajemen yang diterapkan dalam pelayanan manasik haji sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada kebijakan penyelenggaraan ibadah haji. Dengan demikian, jika manajemen pelayanan bimbingan suatu perusahaan kegiatan dilakukan dengan tiga tahapan yaitu pengendalian, proses layanan dan mekanisme secara sempurna maka tujuan dari perusahaan pelayanan tersebut akan tercapai.

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