

ABSTRAK

Tanti Hardiyanti – *Peran Pembimbing Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Maqdis Kota Bandung.*

Dengan meningkatnya jumlah jemaah haji, maka kebutuhan mengenai bimbingan yang efektif juga pasti bertambah. Maqdis sebagai kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU), bertugas memberikan panduan kepada jemaah bahkan ketika menghadapi berbagai kesulitan di Tanah Suci. Untuk meningkatkan pelaksanaan ibadah haji diperlukan suasana kondusif dan standar kualifikasi, termasuk peran *leadership*, sesuai dengan keputusan Dirjen PHU Nomor 146 Tahun 2019.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran pembimbing haji dalam interaksi hubungan antar pribadi (*interpersonal*) di KBIHU Maqdis. Mengetahui bagaimana peran pembimbing haji dalam aspek informasi dan komunikasi (*informational*) di KBIHU Maqdis. Mengetahui bagaimana peran pembimbing haji dalam mengambil keputusan (*decisional*) di KBIHU Maqdis.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen menurut mintzberg yaitu peran manajerial melakukan sepuluh peran penting yang dibagi ke dalam tiga kategori: *Interpersonal*, *Informational* dan *Decisional*.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan dan menjelaskan data-data mengenai peran pembimbing haji di KBIHU Maqdis untuk meningkatkan kualitas jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembimbing haji KBIHU Maqdis telah melaksanakan perannya dengan baik. Dalam *interpersonal*, pembimbing memberikan teladan dan inspirasi kepada jemaah, memimpin ibadah sesuai yang dicontohkan Rasulullah saw, dan mendekati jemaah kepada Al-Qur'an. Mereka juga aktif berkomunikasi dengan keluarga jemaah dan menciptakan suasana kekeluargaan. Dalam *informational*, pembimbing memanfaatkan berbagai sumber informasi seperti internet, santri Maqdis, dan petugas PPIH untuk mendapatkan data cuaca, penerbangan, dan prosedur perjalanan. Mereka juga menyampaikan informasi ini secara efektif melalui bimbingan manasik dan WA Group, serta mengirimkan rencana perjalanan sebelum bimbingan dilaksanakan. Dalam *decisional*, pembimbing menawarkan paket perjalanan tambahan, berkoordinasi dengan petugas keamanan Arab Saudi, dan memantau situasi keamanan. Mereka juga mengelola dan memberikan kebebasan kepada jemaah dalam memberikan dam, serta melakukan negosiasi efektif saat terjadi konflik di antara jemaah.

Kata Kunci: Peran Pembimbing, KBIHU, Kualitas Jemaah