

## ABSTRAK

### **Alifia Sujianti Haris : Manajemen Pelayanan Manasik Haji (Studi di KBIH Syafia Hana Bahana Kota Cimahi).**

Penyelenggaraan bimbingan manasik haji diatur dalam undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jemaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik haji, proses kinerja petugas pelayanan, keberhasilan petugas pelayanan dalam melaksanakan manasik haji di KBIH Syafia Hana Bahana Kota Cimahi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Terry (1997): Manajemen adalah proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Teori Adyabarata (2003): Pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Teori Manasik Haji: Peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai rukun-rukun dilakukan sebelum keberangkatan calon jemaah ke tanah suci.

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Data diambil melalui wawancara dengan Ketua, pegawai dan Jemaah Haji KBIH Syafia Hana Bahana Kota Cimahi. Observasi dilakukan sebanyak 2 kali dan dokumentasi berupa arsip manasik haji KBIH Syafia Hana Bahana.

Pada hasil penelitian ini yang pertama Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIHU Syafia Hana Bahana berhasil dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan bimbingan manasik haji. Yang kedua Kinerja Petugas menunjukkan kinerja baik dengan simulasi ibadah haji dan perhatian khusus kepada jemaah yang membutuhkan bantuan ekstra. Yang terakhir Keberhasilan Pelayanan Jemaah merasa puas dengan penjelasan materi yang rinci dan dukungan sarana serta prasarana yang memadai.

***Keywords: Haji, Manasik, Pelayanan.***