

## ABSTRAK

**Sari Hasanah** : Implementasi Fungsi Perencanaan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam meningkatkan Pelayanan Jama'ah (*Studi Deskriptif di KBIH Darul Ma'arif Jalan Mahmud Sindang palay No. 41 A Kabupaten Bandung*).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan sekelompok orang atau yayasan yang dinilai mampu mengelola dan merawat serta membimbing jamaah haji. Sehingga membantu calon jamaah haji untuk lebih mengerti mengenai haji dan dapat melaksanakannya dengan baik dan ibadahnya dapat diterima oleh Allah SWT. KBIH sebagai sebuah organisasi harus menerapkan fungsi perencanaan untuk mengukur kualitas pelayanan yang di berikan kepada jamaah, termasuk KBIH Darul Marif, dimana setiap tahunnya KBIH tersebut mampu membimbing seluruh jama'ah yang bergabung, sehingga kepercayaan masyarakat kepada KBIH Darul Ma'arif semakin tahun semakin meningkat, tentunya tidak terlepas pada penerapan fungsi perencanaan yang baik.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui fungsi perencanaan yang diterapkan oleh KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan pelayanan jama'ah.

Implementasi fungsi perencanaan merupakan salah satu implementasi fungsi manajemen yang paling penting untuk keberlangsungan aktivitas didalam organisasi begitupun KBIH. Perencanaan juga merupakan fungsi dasar manajemen, karena pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pun harus terlebih dahulu direncanakan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan dan menjelaskan data-data mengenai implementasi fungsi perencanaan pada KBIH Darul Ma'arif dalam meningkatkan kultatitas pelayanan kepada calon jama'ah haji melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi terhadap objek penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa penetapan tujuan KBIH Darul Ma'arif adalah mengacu pada tujuan utama didirikannya KBIH yaitu jama'ah haji mendapatkan kepuasan, ketenangan dan kesempurnaan dalam menaikan ibadah haji. Penetapan program KBIH yaitu para jama'ah haji mendapatkan pelayanan prima dengan mempunyai beberapa program: pra pelaksanaan ibadah haji, pelaksanaan ibadah haji dan pasca ibadah haji. Penetapan jadwal KBIH Darul Ma'arif yaitu senantiasa menentukan hari dan tanggal, waktu, pembimbingan dan materi sehingga memberikan pelayanan yang baik kepada jama'ah haji.

Dengan implementasi fungsi perencanaan di KBIH Darul Ma'arif, maka bimbingan ibadah haji di KBIH Darul Ma'arif, dapat berjalan lebih terarah, sebab dengan fungsi perencanaan segala sesuatunya telah dipersiapkan dan direncanakan dengan matang.