

ABSTRAK

Rega Alamsyah Shandria : Implementasi Manajemen Perencanaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah (Studi Deskriptif Di KBIH Al-Fikri Tour Majalaya Kab. Bandung)

KBIH Al-Fikri memiliki pengelolaan secara jelas dan transparansi yang sehat sehingga pelayanan terus meningkat. Memiliki rancangan dalam penyusunan program untuk melayani para calon Jemaah haji secara optimal, namun dalam peningkatan sebuah pelayanan harus ada aspek material dan non material dengan ilmu manajemen yang bisa meningkatkan pelayanan menjadi lebih efektif

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui manajemen perencanaan dalam pelayanan KBIH Al-Fikri; (2) Untuk mengetahui program cara meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah; (3) Untuk mengetahui cara hasil implemetasi manajemen perencanaan pelayanan ibadah haji dan umrah.

Teori yang digunakan dalam menunjang penelitian ini adalah teori manajemen, pelayanan, tentang KBIH dan juga teori mengenai pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, teori yang terkait dengan ibadah haji ditunjang oleh dasar hukum Al-Qur'an dan Hadits.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, jenis data yang di gunakan adalah kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan juga sekunder adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan study dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, Perencanaan sebagai formulasi tindakan untuk masa depan diarahkan pada tujuan yang akan dicapai oleh organisasi. Jadi semua perencanaan ini harus diproses secara menyeluruh, karena suatu sasaran yang mengendalikan pada aktivitas yang dilakukan agar kita bersama untuk mencapai tujuan tertentu. *Kedua*, program dan perencanaan tak dapat dipisahkan karena memiliki hubungan erat diawali dengan penyusunan rencana program, kebijakan, visi dan misi merupakan suatu langkah yang sangat tepat. *Ketiga*, hasil implemetasi menjadi daya tarik bagi lembaga karena proses aktivitas dimulai dari perencanaan hingga program ini dapat menciptakan manajemen yang baik dalam melaksanakan aktivitas yang telah ditentukan. Hal ini yang perlu mendapat perhatian ialah penilaian dikalangan lembaga itu sendiri, sebab semua aspek pertimbangan menjadi sasaran yang sangat tepat karena diwaktu yang akan datang akan mengoptimalkan perencanaan yang baik.

Dengan demikian, penelitian ini menemukan bahwa implemetasi manajemen perencanaan pelayanan bagi jemaah haji harus selalu melakukan peningkatan, supaya Jemaah haji merasakan kepuasan. Kepercayaan juga sangat penting supaya Jemaah haji yang belum mendaftar menjadi tertarik supaya mendaftar ke KBIH Al-Fikri.