

ABSTRAK

Muna Mar'atus Sapikoh. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Era Covid-19 (Studi Deskriptif Di PHU Kemenag Kota Bandung)”, Strata I UIN Sunan Gunung Djati, Tahun 2001.

Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Era Covid-19 di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung pokok permasalahan peneliti ini di tahun 2021 dengan sub permasalahan Proses Manajemen Pelayanan jamaah Haji Di Era Covid-19 di Kantor kementerian Kota Bandung dan Kekurangan Dan Kelebihan Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Di Era Covid-19 di Kantor Kementerian Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) Mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Diera Covid-19 Di Kemenag Kota Bandung; 2) Mengetahui kekurangan dan kelebihan manajemen pelayanan jamaah haji dimasa covid-19 di kantor kementerian kota Bandung.

Manajemen pelayanan jamaah haji sangat penting untuk calon jamaah karena membantu para jamaah dalam proses perencanaan, pengorganisasian, serta melakukan pengawasan terhadap calon jamaah yang akan mendaftar haji. Bentuk pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama ada beberapa hal yaitu: Administrasi, Bimbingan manasik, transportasi, pengurusan paspor, akomodasi, kesehatan dan konsumsi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode ini menghasilkan lisan ataupun kata kata tertulis penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan apa yang sedang di teliti oleh penulis, Menurut Bogdan dan Taylor Mendefinisikan “Metode penelitian kualitatif berupa kata- kata tertulis atau lisan orang dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati” (Lexi, 1995:25).

Hasil dari penelitian ini adalah Kelebihan dari Kantor Kemeneterian Agama Kota Bandung Di Era Covid-19 Sifat yang ramah dari para Staf/Pegawai yang melayani para calon jamaah haji sehingga tercipta keharmonisan dan calon jamaah, Staf/pegawai memenuhi protokol Kesehatan yang sudah di berlakukan oleh pemerintah. Sedangkan kekurangannya dari Kantor Kementerian agama Kota Bandung kurang nya fasilitas yang memadai, terbatasnya pendaftaran calon jamaah haji sehingga menjadi faktor terhambatnya calon jamaah haji yang lainnya, tertundanya pemberangkatancalon jamaah haji membuat antrian calon jamaah haji menumpuk.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Haji