

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Pada KBIHU Jabal Noor Trenggalek)” ini ditulis oleh Robet Azroq Diyar, NIM. 126311212037, dengan pembimbing Dr. Zulva Ismawati, M.Pd.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Haji dan Umroh, Kepercayaan Masyarakat.

Latar belakang penelitian didasarkan pada banyaknya persaingan KBIHU dan membantu ketidak tahuan masyarakat dalam memilih pelayanan publik di bidang ibadah Haji Maupun Umroh. Selain itu untuk mengetahui pelaksanaan, jenis dan kualitas pelayanan. Mengetahui pelaksanaan, jenis, dan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh sangat penting bagi masyarakat karena menyangkut kenyamanan, keselamatan, dan kelancaran ibadah. Dengan memahami hal ini, masyarakat dapat memilih penyelenggara yang terpercaya, menghindari penipuan, serta mengetahui hak dan kewajiban selama proses ibadah. Penelitian ini juga membantu masyarakat mempersiapkan diri secara fisik, mental, dan administratif sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Selain itu, pengetahuan ini mendorong transparansi, pengawasan, dan evaluasi terhadap penyelenggara haji dan umroh, sehingga pelayanan bisa terus ditingkatkan untuk menjamin kepuasan jamaah.

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui dan memahami Pelaksanaan pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat. 2 Untuk mengetahui dan memahami jenis pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat. 3 Untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pengurus dan jamaah haji dan umroh KBIHU Jabal Noor trenggalek. Analisis data dilakukan dengan Langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Jabal Noor memberikan pelayanan yang menyeluruh, terstruktur, dan berorientasi pada kenyamanan serta kepuasan jamaah. Setiap tahapan pelayanan dilaksanakan secara profesional dengan pendampingan langsung dari petugas dan pembimbing yang berkompeten. Selain itu KBIHU Jabal Noor Trenggalek memberikan pelayanan yang lengkap dan menyeluruh kepada jamaah haji dan umroh selama di Indonesia. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan meliputi administrasi, manasik haji dan umroh, kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, serta pelayanan pasca perpulangan. Kualitas pelayanan KBIHU Jabal Noor yang diberikan tepat sasaran, adil, efisien, serta didukung oleh petugas yang responsif, kompeten, dan komunikatif. Komitmen KBIHU dalam mendampingi jamaah secara menyeluruh telah meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ibadah haji dan umroh.

ABSTRACT

The thesis entitled "Management of the Implementation of Hajj and Umrah Pilgrim Services in Increasing Public Trust (Case Study at KBIHU Jabal Noor Trenggalek)" was written by Robet Azroq Diyar, NIM. 126311212037, with the supervisor Dr. Zulva Ismawati, M.Pd.

Keywords: *Service Management, Hajj and Umrah, Public Trust.*

The background of the study is based on the many KBIHU competitions and avoiding public ignorance in choosing public services in the field of Hajj and Umrah. In addition, to find out the implementation, type and quality of services. Knowing the implementation, type, and quality of services for Hajj and Umrah pilgrims is very important for the community because it concerns the comfort, safety, and smoothness of worship. By understanding this, the community can choose a trusted organizer, avoid fraud, and know the rights and obligations during the worship process. This study also helps the community prepare themselves physically, mentally, and administratively in accordance with existing service standards. In addition, this knowledge encourages transparency, supervision, and evaluation of Hajj and Umrah organizers, so that services can continue to be improved to ensure the satisfaction of the congregation.

The objectives of this study are: 1. To find out and understand the Implementation of Hajj and Umrah Pilgrim services in increasing public trust. 2. To find out and understand the types of Hajj and Umrah Pilgrim services in increasing public trust. 3. To find out and understand the quality of Hajj and Umrah Pilgrim services in increasing public trust.

The results of the study indicate that KBIHU Jabal Noor provides comprehensive, structured services that are oriented towards the comfort and satisfaction of pilgrims. Each stage of service is carried out professionally with direct assistance from competent officers and guides. In addition, KBIHU Jabal Noor Trenggalek provides complete and comprehensive services to hajj and umrah pilgrims while in Indonesia. The types of services provided include administration, hajj and umrah rituals, health, transportation, accommodation, consumption, and post-return services. The quality of KBIHU Jabal Noor services provided is on target, fair, efficient, and supported by responsive, competent, and communicative officers. KBIHU's commitment to accompanying pilgrims comprehensively has increased the comfort and public trust in hajj and umrah services.