

## ABSTRAK

**Aida**, 1501360911, *Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2019. Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali M. Hum dan (II) Hj. Jumi Herlita M.Sc.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, PPIH Embarkasi.

Skripsi ini disusun dengan latar belakang ketertarikan peneliti terhadap Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin pada Tahun 1439 H/2018 M terlihat dari proses kegiatannya yang begitu padat dan penggunaan konsep manajemen yang diterapkan petugas ketika jemaah calon haji (JCH) berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin.

Organisasi penyelenggaraan ibadah haji di embarkasi yang disebut dengan PPIH Embarkasi mengemban tugas dan bertanggung jawab melaksanakan tata kelola pelayanan jemaah haji di embarkasi baik saat keberangkatan dan kepulangan dari Arab Saudi, namun penelitian ini fokus pada manajemen pelayanan pada saat keberangkatan Jemaah Calon Haji (JCH) oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam hal ini peneliti mengamati, wawancara dan mendokumentasikan langsung subjek yang diteliti dengan anggota PPIH Embarkasi Banjarmasin untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang dilakukan PPIH Embarkasi, pelayanan apa saja yang diberikan dan upaya-upaya PPIH Embarkasi dalam meningkatkan pelayanan untuk JCH ketika berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin, peneliti juga menggunakan buku-buku yang dapat menunjang kelengkapan data.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin Tahun 1439 H/2018 M berjalan dengan baik. Dilihat dari segi fungsi manajemen, penyelenggaraan ibadah haji oleh PPIH Embarkasi Banjarmasin telah dilakukan sesuai dengan harapan dan tujuan serta diharapkan pelayanan penyelenggaraan ini dapat lebih baik pada tahun-tahun berikutnya. Upaya-upaya PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam meningkatkan manajemen pelayanan kepada JCH juga telah terlihat dan dirasakan oleh JCH dan petugas, yang terbukti pada pembaharuan gedung, kelengkapan fasilitas, serta pelayanan yang diberikan kepada JCH ketika berada di asrama haji embarkasi Banjarmasin.