

ABSTRAK

M. Kamarul Ikhsan, 2019. *Manajemen Pelayanan Jamaah calon Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018*. Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Muhammad Ri'at, S. Ag, M. Ag. (II) Dra. Hj. Siti Rahmah, M. Ag.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Jamaah calon Haji

Penelitian ini tentang aktivitas pelayanan calon jamaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang terbentuk dalam sebuah organisasi kelompok panitia penyelenggara ibadah Haji (PPIH) yang mengelola dan mengatur dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji yang begitu banyak. Untuk itu kegiatan ini harus di persiapkan secara matang agar jamaah calon haji dapat beristirahat dengan baik dan tidak terjadi hal-hal yang mengganggu jamaah calon haji dalam menunaikan ibadah Haji. agar jamaah calon haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh panita penyelenggara ibadah haji.

Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana pelayanan jamaah calon haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan bagaimana penerapan manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh Asrama Haji.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*) yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Asrama Haji Embarakasi Banjarmasin tahun 2018 dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji berjalan sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji, dan sejalan visi dan misi yang telah ditentukan. Dengan ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh panitia sudah sesuai apa yang telah diinginkan oleh pihak asrama haji dan lainnya namun masih ada beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji tetapi dengan kendala itu tidak terlalu berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada c jamaah calon haji pihak Asrama Haji sudah bekerjasama dengan instansi-instansi terkait. Manajemen dalam pelayanan yang diterapkn oleh Asrama Haji Embarkasi Banjrmasin sudah sangat baik dan menggunakan fungsi-fungsi manajemen. terbukti dengan setiap pelayanan yang diberikan berjalan sesuai apa yang sudah direncanakan.