

ABSTRAK

Karina Zulfa Arianti (1940310001), **Manajemen Pelayanan Bidang Akomodasi Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Embarkasi Solo Tahun 2022**. Program strata 1 (S1) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Program Studi Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Di Indonesia ibadah haji diatur langsung oleh pemerintah, yaitu Kementerian Agama. Pengaturan penyelenggaraan ibadah haji Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Peraturan penyelenggaraan ibadah haji dibuat bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada Jemaah haji sehingga mampu menunaikan ibadah haji sesuai dengan syariat. Penyelenggaraan ibadah haji merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang sangat kompleks, sebab melibatkan banyak pihak. Embarkasi Solo mulai beroperasi sejak tahun 1997 yang menjadi tempat persinggahan dan peristirahatan sementara untuk Jemaah haji sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci. Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengetahui manajemen pelayanan bidang bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di Embarkasi Solo dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Penelitian ini menggunakan teori George R Terry, yang dimana teori manajemennya mempunyai tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk emncapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan lapangan yang sumber data utamanya berada di lapangan. Dalam penelitian ini memakai teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam penelitian manajemen pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji ini memperoleh hasil, pelayanan bidang akomodasi dalam penyelenggaraan ibadah haji meliputi pelayanan penempatan kamar jemaah haji dan pelayanan pengawasan katering jemaah haji. Bidang akomodasi mempunyai tanggungjawab untuk memastikan jemaah haji menepati kamar sesuai dengan kartu kamar dan memperhatikan kenyamanan jemaah haji. Dalam pelayanan pengawasan katering bidang akomodasi memastikan jemaah haji mendapatkan makan yang sehat, bersih dengan gizi yang cukup,serta memastikan jemaah haji harus mendapatkan tiga kali makan selama di Embarkasi Solo. Faktor pendukung dalam pelayanan bidang akomodasi, yaitu koordinasi yang baik antar bidang akomodasi maupun dengan bidang lain yang saling berhubungan, serta koordinasi yang baik dengan pihak Asrama Haji dan pihak katering/jasa boga. Faktor penghambat dalam pelayanan bidang akomodasi, yaitu adanya perubahan jadwal penerbangan jemaah haji secara mendadak berdampak pada jadwal makan dan persiapan katering jemaah haji.

Kata kunci: manajemen pelayanan, akomodasi, penyelenggaraan ibadah haji, jemaah haji.