

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANSIA  
(STUDI KASUS PADA PPIU DEWANGGA SALATIGA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial**



**Oleh:**

**MUHAMMAD YUDHA ARDIANSYAH**

**NIM. 19.12.3.1.035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANSIA  
(STUDI KASUS PADA PPIU DEWANGGA SALATIGA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:


MUHAMMAD YUDHA ARDIANSYAH

NIM.19.12.31.035

Surakarta, 6 November 2023

Disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. H. Juhdi Amin M.Ag

NIP. 19620908 199002 1 001

**HALAMAN PERSETUJUAN BIRO SKRIPSI**  
**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANSIA**  
**(STUDI KASUS PADA PPIU DEWANGGA SALATIGA)**  
**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Program Studi Manajemen Dakwah  
Jurusan Dakwah dan Komunikasi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

Oleh:  
MUHAMMAD YUDHA ARDIANSYAH  
NIM. 19.12.3.1.035

Surakarta, 20 November 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Biro Skripsi



Rini Wulandari, M. Sc.  
NIP. 19921204 201903 2 012

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Yudha Ardiansyah  
NIM : 191231035  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Mei 2001  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Alamat : Jln. H. Tohir, RT 02, Kebon Jeruk,  
Jakarta Barat.

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia (Studi Kasus Pada PPIU Dewangga Salatiga)”**. Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 6 November 2023



Muhammad Yudha Ardiansyah

**Drs. H. Juhdi Amin M.Ag**  
**DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID**  
**SURAKARTA**

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Hal: Skripsi Sdr. Muhammad Yudha Ardiansyah

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Di Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadvisasi,  
perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : MUHAMMAD YUDHA ARDIANSYAH

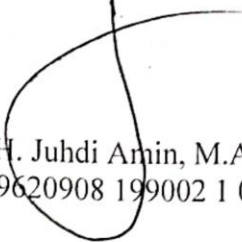
NIM : 19.12.3.1.035

Judul : Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Luar Negeri  
(Studi Kasus Pada PPIU Dewangga Salatiga)

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui dan  
diajukan pada Sidang Munaqosyah Program Studi Manajemen  
Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri  
Raden Mas Said Surakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 6 November 2023  
Pembimbing

  
Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag  
NIP. 19620908 199002 1 001

iv

**HALAMAN PENGESAHAN  
MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANSIA  
(STUDI KASUS PADA PPIU DEWANGGA SALATIGA)**

Disusun Oleh:

**Muhammad Yudha Ardiansyah**

**NIM. 19.12.31.035**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Pada Hari Senin, 20 November 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial

Surakarta, 20 November 2023

Penguji Utama

Ade Yuliar, S.E, M,M  
NIP. 198607212018011001

Penguji II/Ketua Sidang

Penguji I/Sekretaris Sidang

Drs. H. Juhdi Amin, M. Ag.  
NIP. 196209081990021001

Dr. Akhmad Anwar Dani, M.Sos.I.  
NIP. 19850926 201503 1 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



Dr. H. Kholilurrohman, M.Si.  
NIP. 197412252005011005

## **MOTTO**

*"Aku tidak pernah sekalipun menyesali diamku. Tetapi aku berkali-kali menyesali bicaraku".*

(Umar Bin Khattab).

*"Allah berfirman sebagai berikut: "Aku selalu menuruti persangkaan hamba-Ku kepada-Ku. Apabila ia berprasangka baik maka ia akan mendapatkan kebaikan. Adapun bila ia berprasangka buruk kepada-Ku maka dia akan mendapatkan keburukan".*

(H.R. Tabrani dan Ibnu Hibban).

*"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabra".*

(Surat Al-Baqarah ayat 153).

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Untuk orang tua yang saya cintai dan saya banggakan, Terimakasih atas kasih sayang kalian, ketulusan kalian, dan doa yang selalu kalian panjatkan serta dukungan penuh yang kalian berikan kepada anakmu selama ini. Yudha mengerti kalian tidak sempurna, tapi kalian selalu melakukan yang terbaik untuk anakmu.
2. Terimakasih untuk pimpinan dan seluruh karyawan PPIU Dewangga Salatiga yang telah membantu dan mengizinkan saya untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan yang ada di PPIU Dewangga Salatiga.
3. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN RMS Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
4. Terimakasih kepada Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, memberikan banyak perhatian dan sangat sabar selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Terimakasih untuk teman-teman kosan yang telah menemani masa skripsi, Akmal, Rizky, Handhika Alief, Raka, Dika, Ary, Fani, Ali, Kresno, Nafis dan terima kasih kepada Yuta, kucing yang kami rawat di kos yang telah menemani penulis mengerjakan skripsi walaupun mendekat hanya untuk minta makan.
6. Tidak lupa juga, untuk teman-temanku yang membantu skripsi Ikhsan, Alif, Latifah, Irfan dan yang lainnya, soalnya saya lupa siapa aja.
7. Jangan sampai lupa yang ini, terima kasih kepada beliau yang telah menjadi tempat keluh kesah dan kemarahan saya, pembimbing jalan saya disaat saya



sudah buntu, perempuan yang memiliki hati saya selain umi saya, terima kasih banyak kepada Shella Putri Oktaviana.

8. Terimakasih kepada streamer youtube yang telah menemani saya mengerjakan skripsi channel yang bernama DEANKT, LJ, Jonathan Liandi, MPL ID, GadgetinId dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
9. Terima kasih untuk diri sendiri juga sudah mau berjuang sejauh ini dengan rasa malas yang sangat susah untuk dikalahkan, terima kasih sudah mau menyelesaikan tanggung jawab ini walaupun sambil yaAllah-yaAllah.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Bimbingan Manasik Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen Tahun 2023”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag., selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. H. Kholillurrohmah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Dr. Supandi, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi.
4. Fathurrohman Husen, M.S.I. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
5. Dr. Akhmad Anwar Dani, M.Sos.I. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
6. Muhammad Raqib, M.Pd., selaku dosen Pembimbing Akademik jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
7. Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulisan skripsi.
8. Biro Skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN RMS Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
10. Orang tua dan adikku, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu akan selalu terkenang sepanjang masa.
11. Kepala dan Karyawan PPIU Dewangga Salatiga yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini.
12. Teman-teman di UIN RMS Surakarta terkhusus teman-teman Manajemen Dakwah 2019 MHU A.
13. Teman-teman kosan Akmal, Rizky, Handhika Alief, Raka, Dika, Ary, Fani, Ali, Kresno, Nafis yang telah memberikan dukungan, do'a dan motivasinya serta masukan-masukan untuk skripsi.
14. Shella Putri Oktaviana, S.Ak yang telah menemani masa-masa sulit mengerjakan skripsi dan menjadi pembimbing serta penenang dikala tidak tenang.
15. Streamer Youtube andalan, DeanKT, LJ, Jonathan Liandi, MPL ID dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang telah menemani mengerjakan skripsi.
16. Teruntuk diri sendiri terimakasih sudah bertahan sampai sekarang ini. Tetap semangat, fokus masa depan yang lebih baik lagi dan bisa bermanfaat bagi orang lain.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa dan semoga Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, 6 November 2023

Muhammad Yudha Ardiansyah

## ABSTRAK

Muhammad Yudha Ardiansyah. 191231035. **Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia (Studi Kasus Pada PPIU Dewangga Salatiga)**. Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan yang dilakukan kepada pada jemaah lansia. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Manajemen pelayanan yang dilaksanakan PPIU Dewangga Salatiga terhadap jemaah lansia meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan. Perencanaan yang dilakukan meliputi perkiraan, penetapan kebijakan dan penetapan tujuan tentang pendaftaran, perlengkapan, manasik umrah, kesehatan, dan keberangkatan. Pengorganisasian terdiri dari direktur utama, direktur operasional, divisi keuangan, divisi marketing, divisi administrasi dan *Tour Leader* (TL) di PPIU Dewangga Salatiga. Penggerakan dengan menjalankan perencanaan yang telah ditetapkan untuk para lansia serta pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh *Tour Leader* (TL) PPIU Dewangga Salatiga dan pengawasan tidak langsung dengan meninjau data calon jemaah umrah lansia yang ingin menunaikan ibadah umrah. Faktor pendukung yang dimiliki oleh PPIU Dewangga Salatiga ialah dibantunya oleh lembaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan para jemaah lansia seperti obat dan kursi roda serta dibantu oleh pimpinan kantor pusat yaitu Bapak Her Suprabu untuk membantu pimpinan PPIU Dewangga Salatiga memberikan matern tentang umrah. Faktor pendukung lainnya yaitu tingginya minat calon jemaah umrah lansia karena hubungan antara PPIU Dewangga Salatiga dan alumni jemaah umrah lansia PPIU Dewangga Salatiga. Sedangkan faktor penghambatnya adalah lata belakang jemaah terkait pendidikan dan pekerjaan. Minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh para jemaah lansia tentang tata cara atau manasik umrah dan minimnya pengetahuan tentang keadaan di luar negara yang membuat jemaah lansia kebingungan.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Lansia.

## ABSTRACT

Muhammad Yudha Ardiansyah. 191231035. **Management of Services for Elderly Umrah Pilgrims (Case Study at PPIU Dewangga Salatiga)**. Management of Da'wah, Faculty of Ushuluddin and Da'wah, Raden Mas Said State Islamic University, Surakarta. 2023.

This research aims to analyze the service management provided to elderly congregations. This type of research is descriptive qualitative research with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of this research show that: The service management carried out by PPIU Dewangga Salatiga for elderly congregations includes planning, organizing, mobilizing and supervising. The planning carried out includes estimates, establishing policies and setting goals regarding registration, equipment, Umrah rituals, health and departure. The organization consists of the main director, operational director, finance division, marketing division, administration division and Tour Leader (TL) at PPIU Dewangga Salatiga. Mobilization by carrying out plans that have been determined for the elderly as well as supervision carried out directly by PPIU Tour Leader (TL) Dewangga Salatiga and indirect supervision by reviewing data on prospective elderly Umrah pilgrims who wish to perform the Umrah pilgrimage. The supporting factor that PPIU Dewangga Salatiga has is that it is assisted by health institutions to meet the needs of elderly pilgrims such as medicine and wheelchairs and is assisted by the head of the head office, namely Mr. Her Suprabu, to help the leadership of PPIU Dewangga Salatiga provide materials about Umrah. Another supporting factor is the high interest of prospective elderly Umrah pilgrims due to the relationship between PPIU Dewangga Salatiga and alumni of elderly Umrah pilgrims PPIU Dewangga Salatiga. Meanwhile, the inhibiting factor is the congregation's background regarding education and work. The lack of knowledge possessed by elderly pilgrims about the procedures or rituals of Umrah and the lack of knowledge about conditions outside the country makes elderly pilgrims confused.

**Keywords:** Management, Service, Elderly.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN BIRO SKRIPSI</b>	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	i
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO</b>	v
<b>KATA PERSEMBAHAN</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	viii
<b>ABSTRAK</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>DAFTAR ISI</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xv
<b>BAB I</b>	1
<b>PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
<b>BAB II</b>	8
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Landasan Teori	20
1. Manajemen	20
2. Pelayanan	25
3. Jemaah Umrah	32
4. Lansia	37

<b>BAB III</b> .....	<b>42</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
A.    Jenis Penelitian .....	42
B.    Waktu dan Lokasi Penelitian.....	42
C.    Sumber Data .....	42
D.    Teknik Pengumpulan Data .....	43
E.    Teknik Keabsahan Data .....	44
F.    Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV</b> .....	<b>48</b>
<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
A.    Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
1.    Sejarah Singkat PPIU Dewangga Salatiga .....	48
2.    Visi dan Misi PPIU Dewangga Salatiga.....	49
3.    Latar Geografis .....	49
4.    Struktur PPIU Dewangga Salatiga .....	49
5.    Produk Umrah PPIU Dewangga Salatiga.....	50
B.    Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	52
1.    Data Jemaah Umrah .....	52
2.    Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia .....	53
3.    Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah .....	69
<b>BAB V</b> .....	<b>69</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>69</b>
A.    Kesimpulan.....	69
B.    Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>76</b>
<b>DOKUMENTASI</b> .....	<b>99</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi .....	50
Tabel 4. 2 Harga Paket Umrah PPIU Dewangga Salatiga .....	52
Tabel 4. 3 Jumlah Data Jemaah Umrah .....	52
Tabel 4. 4 Jemaah Umrah Lansia .....	53



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar Nama Jemaah Umrah Tahun 2022 .....	76
Lampiran 2 : Daftar Nama Jemaah Umrah Tahun 2023 .....	77
Lampiran 3 : Itinerary Program Umrah PPIU Dewangga Salatiga .....	79
Lampiran 4 : Brosur Program Umrah PPIU Dewangga Salatiga.....	81
Lampiran 5 : Pedoman Wawancara .....	82
Lampiran 6 : Transkrip Wawancara.....	85
Lampiran 7 : Surat Keterangan Hasil Cek Plagiasi.....	98

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Setiap muslim di dunia pasti ingin sekali pergi ke Baitullah untuk beribadah disana, salah satunya adalah ibadah umrah. Adanya rukun islam yang ke-5 yaitu pergi ke Baitullah (bila mampu) membuat semua umat muslim ingin kesana untuk menyempurnakan keimanan atau keislaman mereka. Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia, sekitar 87,2% penduduk Indonesia adalah muslim (Mastuki, 2020). Seiring dengan meningkatnya *animo* calon haji dan kuota yang terbatas, masa tunggu keberangkatan relatif lama. Misalnya, masa tunggu tercepat di Indonesia adalah 12 tahun dan masa tunggu terlama adalah 48 tahun (Kementerian Agama RI, 2023).

Hal inilah yang kemudian menjadi alasan banyak calon jemaah haji lebih memilih alternatif lain untuk menunaikan ibadah haji di tanah suci, yaitu dengan menunaikan ibadah umrah. Berbeda dengan haji yang hanya bisa dilakukan pada bulan haji atau *Dzulhijjah*, umrah bisa dilakukan kapan saja sesuai kemampuan dan dengan masa tunggu yang jauh lebih singkat dibandingkan dengan haji (Atmadja, 2019).

Umrah disebut juga dengan ziarah kecil *al-hajju i-ashgar* (ziarah kecil), yang menurut bahasa berarti "mengunjungi". Menurut istilah *syar'i* adalah "mengunjungi Baitullah, untuk melakukan *thawaf*, *sa'i* dan mencukur (*tahallul*) demi keridhaan Allah (Jailani, 2019). Dalam Al-Qur'an dijelaskan tentang ibadah umrah yang berbunyi:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۖ

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah." (Q.S. Al-Baqarah:196)

Meningkatnya keinginan umat Islam untuk menunaikan ibadah umrah membuat banyak bermunculan biro-biro khusus layanan umrah dan haji. Seiring dengan itu, muncul persaingan di antara perusahaan sejenis. Maka peluang inilah yang dilirik tidak hanya oleh pemerintah tetapi juga oleh biro-biro penyelenggara umrah yang berlomba-lomba menarik simpati Jemaah, yang semuanya berlomba-lomba memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan dengan keunggulan fasilitas yang berbeda-beda dalam popularitas (S. P. Sari, 2022).

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting sepanjang keseluruhan ibadah haji, mulai dari tahap persiapan, pendataan, pemberangkatan hingga pelaksanaan di tanah suci. Keberhasilan ibadah haji dan umrah sangat bergantung pada efisiensi sistem pelayanan, yang pada gilirannya akan menjamin kepuasan dan kenyamanan jamaah peserta ibadah haji (Rozzaku & Ritonga, 2023). Menurut Lovelock dalam Sari, Pelayanan adalah suatu produk tidak berwujud yang ada selama beberapa waktu dan dirasakan atau dialami. Artinya jasa merupakan produk yang tidak berwujud (*intangible product*), sehingga tidak mempunyai bentuk dan berlangsung sesaat atau waktu yang singkat, namun dirasakan dan dapat dirasakan oleh penerima layanan (H. O. Sari et al., 2022). Menurut Sianiper dalam Wildayati, pelayanan adalah sebuah jalan pemeliharaan, penyiapan, pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan/persyaratan individu dan kelompok orang, yaitu objek yang dilayani individu/pribadi dan kelompok organisasi (Wildayati et al., 2017).

Sebagaimana ayat yang disebutkan dalam Al-Quran:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى  
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Dan katakanlah, Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui

*yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."*  
(At-Taubah: 105).

Pelayanan adalah suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam mengkoordinasikan upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam memecahkan masalah pelaksanaan program pelayanan. Pelayanan itu sendiri adalah pemberian hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur dengan peraturan perundang-undangan (Hayat, 2017). Setiap jemaah umrah menginginkan biro perjalanan umrahnya dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masing-masing jemaah, sehingga dapat melaksanakan proses ibadah dengan baik, nyaman dan tenang sesuai tuntunan agama dan tanpa khawatir kesulitan, bingung atau bahkan ketidaknyamanan selama ibadah umrah karena faktor sarana, prasarana, informasi, wawasan, keamanan dan lain-lain yang tidak sesuai (Marliana, 2022).

Sebelum kita masuk ke pembahasan tentang lansia, penulis akan memberitahu data jemaah umrah (termasuk lansia) yang berangkat ke Baitullah. Dilansir dari Berita Shafiq, Menurut Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI), mencatat jemaah umrah tahun 1440 H atau 2018-2019 sebanyak 974.650. Kemudian pada tahun 2020, pemerintah Arab Saudi mengeluarkan kebijakan untuk menanggihkan visa umrah untuk mencegah penyebaran virus Corona (Shafiq, 2023).

Mengutip Republika bahwa hingga 1 Muharram 1444 Hijriyah atau 30 Juli hingga 4 Oktober 2022 sebanyak 1.267.490 jemaah telah tiba Arab. Mayoritas jemaah datang melalui jalur udara sebanyak 880.929 jemaah. Saudi Gazette memberitakan bahwa jemaah umrah Indonesia sebagai urutan pertama terbanyak mengirimkan jemaahnya sebanyak 317.200. Dari data tersebut

kebanyakan jemaah lansia yang ikut umrah, dari umur 65 tahun sebanyak sampai umur 100 tahun keatas (Saudi Gazette, 2023).

Lansia adalah periode akhir dari rentang hidup manusia, lansia juga merupakan proses alamiah yang tidak dapat dihindari oleh setiap individu (Yulianandaris et al., 2020). Lanjut usia itu bagian dari proses pertumbuhan dan perkembangan. Manusia tidak secara tiba-tiba menjadi tua, tetapi berkembang dari bayi menjadi anak-anak hingga dewasa dan akhirnya menjadi tua. Ini merupakan hal yang normal karena setiap orang mengalami perubahan fisik dan perilaku yang dapat diprediksi saat mereka mencapai tahap perkembangan kronologis tertentu (Pragholapati et al., 2021).

Bertambahnya jumlah lansia akan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan yang berkaitan dengan menurunnya kondisi fisik, psikologis dan social (Suardiman, 2011). Hal ini memerlukan strategi perencanaan yang harus dipersiapkan secara matang dalam proses pelayanan agar jemaah umrah lansia mendapatkan pelayanan maksimal yang diharapkan. Seperti dalam UU RI No. 13 Tahun 1998 tentang perlindungan sosial lanjut usia yang mempunyai hak yang sama dengan manusia pada umumnya, meskipun masih produktif dan tetap aktif dalam kehidupan bermasyarakat (Fitria, 2022).

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Sosial Lansia, atas dasar hak dan kewajiban Lansia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara serta sebagai bentuk penghormatan dan penghargaan terhadap lanjut usia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan sosialnya. meliputi beberapa hal, yaitu pelayanan spiritual keagamaan dan jiwa, pelayanan kesehatan, pelayanan kesempatan kerja, pelayanan pendidikan dan pelatihan, kebergunaan sarana, fasilitas sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan dan bantuan hukum, perlindungan sosial dan bantuan social (Pemerintah Republik Indonesia, 1998).

Keberhasilan PPIU Dewangga Salatiga dalam memberangkatkan jemaah umrah telah memacu perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang travel haji dan umrah untuk meningkatkan manajemen pelayanannya guna merespons situasi saat ini. Pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga dari mulai pendaftaran, pembuatan paspor sampai dengan keberangkatan. PPIU Dewangga Salatiga juga menyediakan kursi roda untuk Jemaah yang membutuhkan seperti lansia. PPIU Dewangga Salatiga telah menjadi sorotan masyarakat karena aktifitasnya dalam bersaing untuk menarik perhatian para calon jemaah.

PPIU Dewangga Salatiga telah terdaftar sebagai lembaga resmi biro perjalanan umrah dan haji plus di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, menjamin kenyamanan dan kepuasan jemaah dalam hal pelayanan. Situasi ini menegaskan pentingnya regulasi dan tindakan yang jelas dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah guna menjaga kualitas pelayanan dan menghindari penyelenggaraan yang ilegal atau meragukan. PPIU Dewangga Salatiga memberangkatkan jemaah sebanyak 4 kali dalam setahun atau 3 bulan sekali. jemaah yang mengikuti umrah di biro ini tidak bisa dibilang sedikit, karena di tahun pertama pada periode tahun 2018-2019 mereka memberangkatkan Jemaah umrah sebanyak 200 orang. Tetapi selama Covid-19 yaitu pada periode tahun 2021-2022, biro tidak memberangkatkan jemaah sama sekali dikarenakan ketentuan yang sangat rumit menurut Pimpinan PPIU Dewangga Salatiga.

PPIU Dewangga Salatiga kembali memberangkatkan jemaah umrah pada periode tahun 2022-2023, sebanyak 145 jemaah umrah diberangkatkan kembali ke Baitullah. Total selama 3 tahun terakhir yang diberangkatkan oleh PPIU Dewangga Salatiga sebanyak 398 Jemaah umrah, diantara 398 Jemaah umrah yang diberangkatkan, terdapat 173 Jemaah umrah lansia yang diberangkatkan oleh PPIU Dewangga Salatiga.

PPIU Dewangga Salatiga merupakan cabang salah satu biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang bernama PT. Dewangga Lil Haj Wal Umrah Solo yang berada di Jl. Patimura No.15, Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa

Tengah. PPIU Dewangga Salatiga berupaya *istiqomah* dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada jemaah umrah untuk mewujudkan panggilan-Nya. Kemudian penulis memilih PPIU Dewangga Salatiga sebagai lokasi penelitian skripsi ini. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul tersebut **“MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANSIA (STUDI KASUS PADA PPIU DEWANGGA SALATIGA)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah lansia yang diterapkan pada PPIU Dewangga Salatiga?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan jemaah umrah lansia pada PPIU Dewangga Salatiga?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini merujuk pada hal-hal yang akan dicapai oleh penulis. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia yang diterapkan pada PPIU Dewangga Salatiga.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia pada PPIU Dewangga Salatiga.

## **D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan tercapai pada penelitian ini adalah:

### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang serta memberikan wawasan yang terkait dengan manajemen pelayanan umrah khususnya bagi jurusan Manajemen Dakwah.

## **2. Manfaat Praktis**

### **a. Manfaat bagi peneliti**

Tulisan ini memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah terhadap Lansia dan untuk meningkatkan kemampuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian tentang Manajemen Pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya.

### **b. Manfaat bagi PPIU DEWANGGA SALATIGA**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan oleh PPIU Dewangga Salatiga dalam meningkatkan Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah terhadap Lansia dimasa yang akan datang.

### **c. Manfaat bagi masyarakat luas**

Diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat luas tentang Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia pada PPIU Dewangga Salatiga.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Dalam penyusunan skripsi ini, sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan penelitian terlebih dahulu dengan menyusunnya menjadi sebuah karya ilmiah. langkah awal yang dijalani penulis dengan menelaah terlebih dahulu skripsi-skripsi serta hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Setelah penulis melakukan kajian pustaka, penulis akhirnya menemukan beberapa skripsi yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Eni Fitria (2022) yang berjudul “Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020”. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2022. Penelitian ini menjelaskan tentang strategi perencanaan pada pelayanan Jemaah umrah lanjut usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan Jemaah umrah lanjut usia yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel cukup baik, dimana dilihat dari pembimbing bertanggungjawab kepada Jemaah umrah lanjut usia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan Jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan (Fitria, 2022).

2. Penelitian Farah Zairina (2021) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati)”. Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan ibadah umrah dalam merekrut Jemaah pada masa pandemi covid-19 di PT Sutra Tour Hidayah Pati dan tantangan serta peluang dalam merekrut Jemaah. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan kualitatif deskriptif, data di kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah dalam merekrut jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati pada pelaksanaannya menggunakan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pemgerakan, dan pengawasan. Perencanaan pelayanan meliputi, penentuan produk, penentuan harga, dan penentuan target dan pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode metode rekrutmen, yaitu pengiklanan, organisasi, nepotisme, dan rekomendasi (Zairina, 2021).
3. Penelitian Lala Marlina (2022) yang berjudul “Manajemen Strategi Pelayanan Jemaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan”. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif Hidayatullah Tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi dalam pelayanan jamaah umrah di PT Ilfa Ihsan Hanifa, metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif yaitu melalui pengumpulan data dengan proses observasi, peneliti terlibat langsung mencari sumber data dari wawancara direktur, kuisisioner kepada staf dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu manajemen strategi pada PT Ilfa Ihsan Hanifa melakukan pelayanan jemaah umrah dengan baik, pelayanan sebelum umrah, selama umrah dan

setelah ibadah umrah. Hasil pelayanan yang sangat baik teraktualisasi dari kesopanan, kepedulian dan profesional SDM melayani para jemaah umrah dari awal proses menuju ibadah umrah hingga selesai, proses administrasi yang baik, akomodasi dan konsumsi yang berkualitas, pembimbing profesional yang sangat mengedukasi dan memotivasi (Marliana, 2022).

4. Penelitian Abdul Qodir Jailani (2019) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Umrah Dalam Peningkatan Jumlah Jemaah Pada PT Rihlah Alatas Wisata Kota Tangerang Tahun 2017”. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dan dampak manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Rihlah Alatas Wisata pada Tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan cara observasi atau wawancara langsung dengan narasumber yang sifatnya interaktif dan memaparkannya sesuai data yang diperoleh di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Rihlah Alatas Wisata dengan melayani disetiap bidang yang dapat mempersulit jemaah melakukan transaksi juga pendekatan dan berhubungan baik dengan jemaah (Jailani, 2019).
5. Penelitian Samhari (2020) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pada Jemaah Umroh PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pada jemaah umrah PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar

Lampung. Metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara (interview), observasi dan dokumentasi, untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan di PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, dan setelah data terkumpul maka peneliti menganalisis data-data yang ada menggunakan metode analisa kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, yaitu mengecek kembali seluruh persyaratan dan kerjasamanya dengan instansiinstansi terkait. Pengorganisasian pada travel ini adalah mengelompokkan atau saling terkait antara divisi dengan divisi lainnya. Penggerakan yang dilakukan dalam hal ini adalah melalukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing (Samhari, 2020).

6. Penelitian Dian Eka Putri (2021) dengan Jurnal yang berjudul “Hubungan Fungsi Kognitif dengan Kualitas Hidup Lansia”. Jurnal Inovasi Penelitian Tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan fungsi kognitif dengan kualitas hidup lansia. Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian ini menggunakan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh lansia yang ada di BKN 1 Wilayah kerja Puskesmas Sitiung sebanyak 50 orang. Teknik sampel menggunakan total sampling dengan jumlah 50 orang. Data diolah secara komputerisasi dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan distribusi frekuensi dan uji statistic chi-square. Hasil penelitian ini adalah kualitas hidup pada lansia dapat dipengaruhi oleh fungsi kognitif, dengan demikian perlu adanya bimbingan dan perawatan yang baik dari keluarga dan orang disekitarnya supaya bisa memiliki fungsi kognitif yang baik agar tidak terjadi kualitas hidup yang buruk (Putri, 2021).
7. Penelitian Abil Rudy dan Rinto Budhi Setyanto (2019) dengan Jurnal yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Risiko Jatuh pada Lansia”. Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan: Wawasan Kesehatan Tahun 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi risiko jatuh pada lansia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Sampel penelitian menggunakan total sampling yaitu sebanyak 36 responden. Pengumpulan data dengan cara wawancara dan pengamatan yang berpedoman pada kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji chi square. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gangguan sistem anggota gerak, gangguan pengelihatn, dan lingkungan rumah dengan risiko jatuh pada lansia. Saran dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan tindakan pencegahan risiko jatuh pada lansia dan tetap mempertahankan fungsi kemandirian pada lansia (Rudy dan Setyanto, 2019).

8. Penelitian Findi Oktaviani dan Didin Chonyta (2021) dengan Jurnal yang berjudul “Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh di PT. Nur Haramain”. Jurnal Manajemen Bisnis Tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi pelayanan yang dilakukan di perusahaan travel haji dan umrah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data sekunder yang berupa data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain berupa hasil penelitian terdahulu terkait haji dan umrah serta strategi pelayanan dalam biro travel haji dan umrah. Hasil penelitian ini merekomendasikan strategi pelayanan biro haji dan umrah berupa bersikap ramah kepada calon jemaah, tampilan kantor juga harus terlihat rapi, akan tetapi tetap bersahaja, serta memiliki kantor cabang di beberapa daerah dan hubungan yang baik dengan travel lainnya (Oktaviani dan Chonyta, 2021).
9. Penelitian Khoir Rozzaku dan Hasnun Jauhari Ritonga (2023) dengan Jurnal yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Ameera Mekkah Kota Medan”. Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya Tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan yang dilakukan PT.Ameera Mekkah dalam meningkatkan minat calon jemaah haji dan umroh.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yang menyediakan penelitian dalam bentuk deskriptif. Data diambil dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengabsahan data terdiri dari tiga macam yaitu Triangulasi sumber, Triangulasi teknik, Triangulasi waktu. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik induktif yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang digunakan PT. Ameera Mekkah Travel ini adalah dengan menerapkan fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. (Rozzaku & Ritonga, 2023)

10. Penelitian Rizki Pebriani, Chanda Darmawan, dan Anang Walian (2023) dengan Jurnal yang berjudul “Strategi Manajemen Dalam Bentuk Pengembangan Pelayanan Travel Smarts Umroh Kota Palembang”. Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Tahun 2023. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen dalam mengembangkan pelayanan travel Smart Umrah Kota Palembang serta faktor pendukung dan penghambat travel Smarts umrah dalam mengembangkan pelayanan. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menggali sumber data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa strategi manajemen yang dilakukan oleh travel Smarts umrah tidak lepas dari fungsi manajemen yaitu perencanaan (Planning), pengorganisasian (Organizing), penggerakan (Actuating) dan pengawasan (Controlling). Pimpinan travel Smarts umrah kota Palembang sudah menerapkan fungsi manajemen dengan baik. (Pebriani et al., 2023).

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Judul dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Eni Fitria (2022) yang berjudul “Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020”.	Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan Jemaah umrah lanjut usia yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel cukup baik, dimana dilihat dari pembimbing bertanggungjawab kepada Jemaah umrah lanjut usia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan Jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan.	Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi perencanaan pada pelayanan yang diberikan oleh PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo terhadap Jemaah lanjut usia.
2.	Farah Zairina (2021) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati)”.	Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan kualitatif deskriptif, data di kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, selanjutnya dianalisis menggunakan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah dalam merekrut jemaah di PT Sutra Tour Hidayah Pati pada pelaksanaannya menggunakan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pemgerakan, dan	Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan ibadah umrah di PT Sutra Tour Hidayah Pati dalam perekrutan Jemaah pada masa covid-19.

No	Nama, Judul dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>analisis deskriptif, penyajian data dan penarikan kesimpulan.</p>	<p>pengawasan. Perencanaan pelayanan meliputi, penentuan produk, penentuan harga, dan penentuan target dan pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode metode rekrutmen, yaitu pengiklanan, organisasi, nepotisme, dan rekomendasi.</p>	
3.	<p>Penelitian Lala Marlina (2022) yang berjudul “Manajemen Strategi Pelayanan Jemaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan”.</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif yaitu melalui pengumpulan data dengan proses observasi, peneliti terlibat langsung mencari sumber data dari wawancara direktur, kuisisioner kepada staf dan dokumentasi.</p>	<p>Hasil penelitian ini yaitu manajemen strategi pada PT Ilfa Ihsan Hanifa melakukan pelayanan jemaah umrah dengan baik, pelayanan sebelum umrah, selama umrah dan setelah ibadah umrah. Hasil pelayanan yang sangat baik teraktualisasi dari kesopanan, kepedulian dan profesional SDM melayani para jemaah umrah dari awal proses menuju ibadah umrah hingga selesai, proses administrasi yang baik, akomodasi dan konsumsi yang</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada bagaimana manajemen strategi di PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan dalam pelayanan jemaah umrah.</p>



No	Nama, Judul dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			berkualitas, pembimbing profesional yang sangat mengedukasi dan memotivasi.	
4.	Abdul Qodir Jailani (2019) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Umrah Dalam Peningkatan Jumlah Jemaah Pada PT Rihlah Alatas Wisata Kota Tangerang Tahun 2017”.	Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan cara observasi atau wawancara langsung dengan narasumber yang sifatnya interaktif dan memaparkannya sesuai data yang diperoleh.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Rihlah Alatas Wisata dengan melayani disetiap bidang yang dapat mempersulit jemaah melakukan transaksi juga pendekatan dan berhubungan baik dengan jemaah.	Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan di PT Rihlah Alatas Wisata Kota Tangerang terhadap calon jemaah umrah dalam meningkatkan jumlah jemaah.
5.	Samhari (2020) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pada Jemaah Umrah PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung”.	Penelitian ini merupakan penelitian lapangan ( <i>field research</i> ) yang dilakukan di PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung. Metode pengumpulan data yaitu melalui wawancara (interview), observasi dan dokumentasi, untuk mendapatkan data tentang manajemen	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, yaitu mengecek kembali seluruh persyaratan dan kerjasamanya dengan instansiinstansi terkait. Pengorganisasian pada travel ini adalah mengelompokkan atau saling terkait antara divisi	Penelitian ini berfokus pada bagaimana manajemen pelayanan di PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung terhadap jemaah umrah nya.

No	Nama, Judul dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		<p>pelayanan di PT. Madinah Al Munawaroh Way Halim Bandar Lampung, dan setelah data terkumpul maka peneliti menganalisis data-data yang ada menggunakan metode analisa kualitatif.</p>	<p>dengan divisi lainnya. Penggerakan yang dilakukan dalam hal ini adalah melakukan semua pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing.</p>	
6.	<p>Dian Eka Putri (2021) dengan Jurnal yang berjudul “Hubungan Fungsi Kognitif dengan Kualitas Hidup Lansia”. Jurnal Inovasi Penelitian Tahun 2021.</p>	<p>Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain penelitian ini menggunakan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh lansia yang ada di BKN 1 Wilayah kerja Puskesmas Sitiung sebanyak 50 orang. Teknik sampel menggunakan total sampling dengan jumlah 50 orang. Data diolah secara komputerisasi dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan distribusi frekuensi dan uji statistic chi-square.</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah kualitas hidup pada lansia dapat dipengaruhi oleh fungsi kognitif, dengan demikian perlu adanya bimbingan dan perawatan yang baik dari keluarga dan orang disekitarnya supaya bisa memiliki fungsi kognitif yang baik agar tidak terjadi kualitas hidup yang buruk.</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada hubungan antara fungsi kognitif dengan Kualitas Hidup Lansia.</p>

No	Nama, Judul dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
7.	Abil Rudy dan Rinto Budhi Setyanto (2019) dengan Jurnal yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Risiko Jatuh pada Lansia”. Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan: Wawasan Kesehatan Tahun 2019.	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Sampel penelitian menggunakan total sampling yaitu sebanyak 36 responden. Pengumpulan data dengan cara wawancara dan pengamatan yang berpedoman pada kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji chi square.	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gangguan sistem anggota gerak, gangguan pengelihatan, dan lingkungan rumah dengan risiko jatuh pada lansia. Saran dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan tindakan pencegahan risiko jatuh pada lansia dan tetap mempertahankan fungsi kemandirian pada lansia.	Penelitian ini berfokus pada untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi risiko jatuh pada lansia.
8.	Penelitian Findi Oktaviani dan Didin Chonyta (2021) dengan Jurnal yang berjudul “Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umroh di PT. Nur Haramain”. Jurnal Manajemen Bisnis Tahun 2021.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data sekunder yang berupa data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain berupa hasil penelitian terdahulu terkait haji dan umrah serta strategi pelayanan dalam biro travel haji	Hasil penelitian ini merekomendasikan strategi pelayanan biro haji dan umrah berupa bersikap ramah kepada calon jemaah, tampilan kantor juga harus terlihat rapi, akan tetapi tetap bersahaja, serta memiliki kantor cabang di beberapa daerah dan hubungan yang baik dengan travel lainnya.	Penelitian ini berfokus pada strategi yang digunakan dalam pelayanan biro haji dan umroh di PT. Nur Haramain.

No	Nama, Judul dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		dan umrah.		
9.	Khoir Rozzaku dan Hasnun Jauhari Ritonga (2023) dengan Jurnal yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Ameera Mekkah Kota Medan”	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan data yang diambil dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang digunakan PT. Ameera Mekkah Travel ini adalah dengan menerapkan fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.	Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan yang dilakukan PT. Ameera Mekkah dalam meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh.
10.	Rizki Pebriani, Chanda Darmawan, dan Anang Walian (2023) dengan Jurnal yang berjudul “Strategi Manajemen Dalam Bentuk Pengembangan Pelayanan Travel Smarts Umroh Kota Palembang”. Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Tahun 2023.	Metode yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menggali sumber data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.	Hasil penelitian ini diperoleh bahwa strategi manajemen yang dilakukan oleh travel Smarts umrah tidak lepas dari fungsi manajemen yaitu perencanaan (Planning), pengorganisasian (Organizing), penggerakan (Actuating) dan pengawasan (Controlling). Pimpinan travel Smarts umrah kota Palembang sudah menerapkan fungsi manajemen dengan baik.	Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi dalam manajemen untuk membentuk pengembangan dan pelayanan travel smarts umroh kota Palembang.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Manajemen**

#### **a. Pengertian Manajemen**

Dalam kamus bahasa Indonesia, kata manajemen berarti pengelolaan sumber daya yang efektif untuk mencapai tujuan dan pemimpin bertanggung jawab atas pengelolaan perusahaan dan organisasi (Qodratilah, 2011). Dalam buku Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi dijelaskan bahwa manajemen adalah: manajemen, kepengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan dan pengelolaan dan lain-lain. Kata manajemen berasal dari kata “manage” atau “manus” yang berarti memimpin, memanipulasi, mengatur atau membimbing (Samhari, 2020). Jika dalam istilah-istilah tersebut terdapat beberapa pengertian, menurut para ahli di bidang manajemen adalah sebagai berikut:

- 1) George R. Terry dalam buku Drs. Sukarna, manajemen merupakan sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan (Sukarna, 2011).
- 2) Mary Parker Follet dalam buku Said, manajemen merupakan sebuah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain agar tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan oleh sebuah perusahaan (Said, 2017).
- 3) Henry Fayol, manajemen yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan control terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Gesi et al., 2019).

#### **b. Fungsi Manajemen**

Menurut Handoko dalam Jailani, fungsi manajemen untuk

menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penyusunan Personalia atau Kepegawaian (*Staffing*), Pengarahan dan Kepemimpinan (*Leading*) dan Pengawasan (*Controlling*) (Jailani, 2019).

Menurut George R. Terry fungsi manajemen yaitu sebagai: Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*) (Samhari, 2020).

Berikut merupakan penjelasan dari fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry yaitu sebagai berikut:

#### 1) **Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan layanan adalah proses kegiatan rasional dan konsistensi dalam mengidentifikasi keputusan, tindakan atau langkah-langkah yang perlu diambil di masa depan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Saajidah, 2018). Perencanaan pelayanan adalah usaha dan pengambilan keputusan yang diperhitungkan dengan cermat tentang apa yang perlu dilakukan di masa depan dalam organisasi dan oleh organisasi itu sendiri untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Susilawati et al., 2016). Menurut Johnson, perencanaan pemeliharaan merupakan rangkaian kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan terdiri dari visi, misi, strategi dan tujuan organisasi (Wijaya dan Rifa'i, 2016).

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam perencanaan pelayanan, antara lain:

##### a) Menetapkan visi dan misi

Visi adalah gambaran masa depan. Misi adalah pernyataan tentang hal-hal yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Visi dan misi dibentuk pada awal perencanaan. Visi dan misi sebagai bentuk motivasi pegawai untuk mencapai yang diinginkan (Calam dan

Qurniati, 2016).

b) Tentukan tujuan

Setiap lembaga memiliki tujuan yang berbeda yang akan mempengaruhi penentuan rencana yang akan dibuat. Tujuan perencanaan organisasi adalah sebagai berikut; menyesuaikan diri dengan segala perubahan yang terjadi, menginstruksikan karyawan untuk bekerja sesuai rencana, menghindari meminimalkan kemungkinan duplikasi dan pemborosan dalam pelaksanaan pekerjaan, menetapkan standar tertentu yang harus digunakan dalam pekerjaan guna memudahkan pengawasan atau pengendalian (Zairina, 2021).

c) Penetapan tujuan

Tujuan dirumuskan secara khusus dan terukur untuk dicapai dalam jangka waktu tertentu. Tujuan ini berfungsi sebagai pedoman untuk kesepakatan para pihak yang terlibat. Langkah ini sejalan dengan kebutuhan dan tujuan organisasi. Menetapkan tujuan sebagai prioritas utama untuk memfasilitasi kegiatan di lapangan. Tujuan ini dirancang untuk memotivasi karyawan agar bekerja sesuai dengan visi dan misi perencanaan yang diinginkan (Zairina, 2021).

d) Mengembangkan rencana

Merencanakan pembangunan sebagai kelanjutan dari rencana awal. Diperlukan pemahaman lebih lanjut tentang rencana, tujuan, visi, misi, dan tujuan terkait (Zairina, 2021).

Merangkum tujuan perencanaan pelayanan dapat dikatakan lebih menitik beratkan pada pencapaian tujuan yang efisien dan efektif, karena perencanaan dapat memperkecil kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam pencapaian tujuan tersebut

## 2) Pengorganisasian (*Organizing dan Staffing*)

Ahmad Fadli mendefinisikan organisasi sebagai “seluruh proses pengelompokan orang, alat, tugas, tanggung jawab dan wewenang tersebut untuk menciptakan sebuah organisasi yang dapat dipindahkan secara keseluruhan untuk mencapai tujuan tersebut telah didefinisikan (HS, 2011).

Organisasi ini menjadi penting bagi proses kegiatan organisasi, karena dengan adanya organisasi, maka rencana menjadi lebih mudah dilaksanakan. Setiap bidang-bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk sistem yang terkopel dengan baik vertikal atau horizontal, mengarah ke satu arah untuk mencapai tujuan. Pada akhirnya suatu organisasi dimana masing-masing pelaku menjalankan tugasnya pada suatu unit kerja tertentu dengan kewenangan tertentu akan memudahkan manajemen untuk mengontrol pelaksanaan kegiatan (Samhari, 2020).

Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuannya mengorganisasikan berbagai sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinasi dan terintegrasinya kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan organisasi. Tujuan organisasi adalah untuk membantu orang bekerja sama secara efektif (Samhari, 2020).

## 3) Penggerakan (*Actuating*)

Menurut Ahmad Fadli HS mobilisasi adalah keseluruhan proses penanaman motif kerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka dengan sungguh-sungguh mau bekerja untuk mencapai tujuan organisasi dan ekonomi (HS, 2011).

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memobilisasi layanan, antara lain:

- a) Membimbing dan menjamin motivasi tenaga kerja agar dapat bekerja



secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan,

- b) Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan,
- c) Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan,
- d) Proses pelaksanaan program agar dapat dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi, dan proses motivasi agar semua pihak dapat menunaikan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi (Irawati dan Setiawan, 2021).

#### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu proses untuk memastikan bahwa semua aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan bersama (Jailani, 2019).

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara-cara dan perlengkapan untuk memastikan bahwa rencana-rencana yang diikuti dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Apabila terjadi penyimpangan atau larangan maka pengelola harus segera memberikan peringatan atau teguran untuk diperbaiki dan mengembalikan langkah-langkah yang telah dilakukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan (Hikmasari, 2022).

#### c. Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memfasilitasi pencapaian tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, kegunaan dan efisiensi item manajemen akan ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen terdiri dari: *man, money, metode, machines, materials dan market* yang selanjutnya disingkat menjadi 6 M (Samhari, 2020). Sebagai berikut:

- 1) *Man* (manusia, tenaga kerja)

Dalam hal umrah, yang dimaksud dengan manusia disini adalah

sumber daya manusia berupa pemandu ibadah umrah.

2) *Money* (uang atau pembiayaan)

Dana ini berarti dana umrah yang akan digunakan untuk pelaksanaan ibadah umrah.

3) *Method* (metode, metode, sistem kerja)

Cara melaksanakan pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu, maka penggunaan cara-cara tertentu juga akan menyertainya. Metode untuk mencapai sesuatu juga merupakan sarana fluiditas dalam penyelesaian tugas.

4) *Machines* (mesin)

Alat pelengkap untuk memperlancar suatu proses Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah jika disertai dengan alat pelengkap.

5) *Material* (bahan atau peralatan)

Tanpa bahan (bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak untuk mencapai tujuannya tanpa bahan untuk diolah, tidak mungkin berbentuk hasil yang diolah.

6) *Market* (pasar)

Peranan pasar sangat penting, yaitu sebagai tempat komersialisasi produk (barang) dari suatu kegiatan perdagangan. Oleh karena itu baik atau buruknya suatu kualitas atau besarnya keuntungan yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat diketahui oleh masyarakat tergantung bagaimana cara penguasaan pangsa pasar itu sendiri (Samhari, 2020).

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal

dari kata “pelayanan”, yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) sesuatu yang dibutuhkan seseorang; melayani atau berusaha melayani kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan (uang); melayani. Sedangkan definisi lain yang terdapat dalam kamus bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, yaitu membantu (mengurus apa yang dibutuhkan seseorang). Pada dasarnya, sebuah layanan adalah serangkaian kegiatan yang membentuk sebuah proses. Bagian dari proses pelayanan terjadi secara rutin dan terus menerus, meliputi seluruh kehidupan masyarakat, pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Setijaningrum, 2009).

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan jasa yang dirancang untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan (Mukarom dan Laksana, 2018).

Menurut Philip Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Hikmasari, 2022).

Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain yang diterima secara langsung. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh orang lain sehingga masing-masing menerima manfaat dan kepuasan yang diharapkan (Moenir, 2010).

#### **b. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono, rumusan suatu pelayanan atau kualitas pelayanan yaitu konsep kualitas pelayanan yang difokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya guna menyeimbangkan harapan pelanggan. Berkaitan

dengan hal tersebut, Tjiptono menyatakan bahwa terdapat lima faktor atau determinan kualitas pelayanan yang dominan, antara lain:

- 1) Bahan, yaitu berupa penampilan, perlengkapan dan berbagai bahan material, yang dapat dinilai baik.
- 2) Empati, yaitu kemauan karyawan untuk menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan individu pelanggan.
- 3) Efisiensi, yaitu kesiapan pada kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara cepat dan efisien. Kemauan karyawan peka dan ramah untuk memenuhi keinginan konsumen.
- 4) Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, konsisten dan memuaskan.
- 5) Keyakinan, yang meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan kehandalan personel sehubungan dengan janji yang dibuat, tidak adanya bahaya, risiko atau keraguan (Maramis et al., 2018).

### **c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik**

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan jemaah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Banyak perusahaan ingin dianggap yang terbaik di mata jemaah. Karena rakitan akan loyal terhadap produk yang akan ditawarkan. Selain itu, perusahaan berharap layanan yang diberikan kepada jemaah bisa dialihkan kepada calon jemaah lainnya. Ini adalah promosi tersendiri bagi perusahaan yang terus melakukannya dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan di mata jemaah. Citra ini harus selalu dibangun sedemikian rupa agar citra perusahaan selalu dapat ditingkatkan (Samhari, 2020).

Dengan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan penguasaan atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memuaskan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Kasmir, 2005).

Perusahaan perlu memperhatikan ciri-ciri pelayanan yang baik agar dapat *improve quality* pelayanan di dalam perusahaan, menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jemaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jemaah sehingga jemaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jemaah ingin dilayani dengan cara yang sangat baik. Untuk melayani jemaah, salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan selain kualitas dan kuantitas SDM adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Sarana dan fasilitas yang dimiliki, seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu, harus memiliki berbagai fasilitas agar jemaah merasa nyaman atau betah di dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai

Dalam melakukan kegiatan pelayanan, pegawai harus dapat melayani dari awal sampai akhir. Jemaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab atas pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang menangani masalah sejak awal, langsung bertanggung jawab.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Saat melayani jemaah, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal pekerjaan tertentu dan tidak melakukan kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jemaah.

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus dapat berbicara kepada jemaah. Karyawan juga harus cepat memahami keinginan jemaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Jangan gunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi rekan sekerja khusus dalam pelayanan jemaah, karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tanggung jawab karyawan selalu tentang orang, karyawan perlu dilatih terutama dalam hal kemampuan dan pengetahuan mereka untuk memecahkan masalah perakitan atau kemampuan di tempat kerja. Efisiensi akan dapat mempercepat alur kerja sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jemaah

Karyawan harus menanggapi apa yang diinginkan jemaah. Pekerja lambat akan membuat jemaah pergi. Berusahalah untuk cepat memahami dan memahami keinginan dan kebutuhan jemaah.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Kepercayaan calon jemaah terhadap suatu perusahaan mutlak diperlukan agar calon jemaah ingin menjadi anggota suatu perusahaan yang berminat. Demikian pula untuk melindungi komunitas lama, perlu menjaga kepercayaan mereka agar tidak

melarikan diri. Semua ini melalui layanan karyawan, khususnya, dari seluruh karyawan perusahaan secara keseluruhan (Kasmir, 2005).

Menurut Kartawijaya, ada empat macam bentuk untuk merealisasikan pelayanan yang terbaik bagi jemaah, yaitu: Pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual (Utama, 2017). Dalam hal ini distributor harus mampu merespon jasa yang dijual sebagai produk yang tersusun dari elemen, *quality* dan *style* yang harus ditentukan dalam jasa yang akan dijual.

- a) *In Sales Service*, yaitu pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung.
- b) *After Sales Service*, yaitu pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung.
- c) *Before Sales Service*, yaitu pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

#### **d. Prinsip Pelayanan**

Prinsip pelayanan menurut Zulkarnain Wildan dan Sumarsono adalah salah satu cara untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep triple A yaitu (Septyadi, 2014):

- 1) *Attitude* (sikap)

Pelayanan ini adalah cerminan dari perilaku atau gerakan seseorang ketika menghadapi situasi tertentu atau ketika berkomunikasi dengan orang lain.

- 2) *Attention* (perhatian)

Pelayanan ini adalah layanan yang didedikasikan untuk konsentrasi, untuk lebih fokus pada klien yang dihadapi.

- 3) *Action* (tindakan)

Perbuatan nyata, bentuk konkrit dari semua bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*)

**e. Konsep Dasar Pelayanan**

Menurut Deby, konsep pelayanan pada awalnya lahir dari kreativitas para pelaku bisnis, kemudian diikuti oleh organisasi nirlaba dan lembaga pemerintah, yang kemudian berkembang menjadi perusahaan yang *profitable* dan *non profit*. Konsep pelayanan, khususnya berbasis pada A6 yaitu (Barata, 2006):

1) Kemampuan (*ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk mendukung program pelayanan prima yang mencakup kemampuan dalam bidang pekerjaan yang dilakukan, komunikasi yang efektif, pengembangan motivasi dan penggunaan hubungan masyarakat sebagai alat untuk mengembangkan hubungan di dalam dan di luar organisasi.

a) Sikap (*attitude*)

Tingkah laku atau perangai yang harus diwaspadai saat berhadapan dengan klien. Sikap adalah serangkaian perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang relatif berjangka panjang yang diarahkan pada orang, gagasan, objek, dan kelompok orang tertentu.

b) Penampilan (*appearance*)

Penampilan seseorang, baik fisik maupun non fisik, mampu mencerminkan kepercayaan dan kewibawaan pihak lain.

c) Perhatian (*attention*)

Kepedulian penuh terhadap jemaah atau pengguna, terkait baik dengan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna, maupun dengan pemahaman atas saran dan kritik mereka.



d) Tindakan (*action*)

Ini adalah serangkaian tindakan nyata yang perlu dilakukan saat memberikan layanan kepada pelanggan.

e) Tanggung jawab (*accountability*)

Ini adalah perlakuan bias terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

### 3. Jemaah Umrah

#### a. Pengertian Jemaah

Jemaah adalah tempat umat Islam beribadah. Dalam jemaah ada imam, atau amir, atau sultan, dan ada ruqyah, atau makmum. Sama halnya dalam shalat, ada imam dan ada jemaah. Terlepas dari kenyataan bahwa ribuan orang shalat berjemaah di masjid, tanpa seorang imam, tidak dapat dikatakan bahwa ini adalah shalat berjemaah. Akan tetapi, meskipun hanya 3 orang, namun jika salah satunya maju ke depan, maka shalat itu adalah shalat berjemaah (Utama, 2017).

#### b. Umrah

##### 1) Pengertian Umrah

Kata umrah berasal dari *I'timar* yang berarti ziarah yaitu mengunjungi Ka'bah dan melakukan thawaf mengelilinginya, kemudian melakukan sa'i antara shafa dan marwa serta mencukur rambut (*tahallul*), tanpa wukuf di Arafah (Habsyi, 2005).

Dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Umrah adalah mengunjungi *Baitullah* untuk *tawaf*, *sai* dan bercukur untuk menyenangkan Allah SWT (Kementerian Agama RI, 2020).

Umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar dan Tasyrik) (Utama, 2017).

Dalam *mu'jam al wasith* dijelaskan bahwa umrah adalah ibadah seperti haji yang tidak ada batasan waktu tertentu dan tidak ada *wukuf* di padang Arafah. (Al-Arabiyyah, 2008). Abu Malik Kamal, dalam kitabnya *Shohih Fiqh As-Sunnah wa Adillatuhu*, menjelaskan umrah dalam bahasanya sebagai berkunjung atau *ziarah*. Ada yang berpendapat bahwa umrah dilakukan di tempat ramai, disebut umrah karena umrah bisa dilakukan kapan saja. Umrah secara istilah adalah pergi ke Ka'bah untuk melakukan ibadah yaitu Thawaf dan Sa'i (Kamal, 2003).

Jemaah bisa melaksanakan umrah kapan saja. Ibadah umrah tidak terikat dengan beberapa bulan seperti ibadah haji. Namun, ibadah umrah tidak dianjurkan pada tanggal 9 *Dzulhijjah* (hari Arafah) hingga tanggal 13 *Dzulhijjah*, puncak pelaksanaan ibadah haji. (Sukayat, 2016).

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dianjurkan oleh Allah SWT, dijelaskan dalam surah Al-Baqarah ayat 158 yang berbunyi :

﴿ إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi'ar (agama) Allah. Maka barangsiapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah Maha Menyukuri, Maha Mengetahui.*” (Q.S.Al-Baqarah 2:158).

Adapun juga hadis tentang keutamaan umrah yang berbunyi:  
 الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا وَالْحُجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: *"Dari satu umrah ke umrah yang lainnya (berikutnya) menjadi penghapus dosa di antara keduanya. Dan haji mabrur tidak ada balasan baginya kecuali surga."*

(H.R Muslim).

## 2) Syarat Umrah

Adapun syarat sahnya haji atau umrah ada lima yaitu:

(Kementerian Agama RI, 2020)

- (a) Islam
- (b) Berakal Sehat
- (c) Baligh (*Tamyiz*)
- (d) Merdeka (bukan budak)
- (e) Istita'ah

## 3) Rukun Umrah

Rukun menurut bahasa berarti penopang, sandaran, andalan kemuliaan, unsur, unsur dasar. Sedangkan menurut syariat, rukun adalah pokok atau bagian utama ibadah yang tidak dapat ditinggalkan. Barangsiapa meninggalkan rukun, maka ibadah umrahnya tidak sah. Jadi, rukun adalah tiang yang menopang tegaknya ibadah, yang wajib dilaksanakan dalam pelaksanaannya, baik dalam haji maupun dalam umrah. Berbeda dengan "syarat" yang harus dipenuhi di luar (sebelum) menunaikan ibadah haji atau umrah.

Terdapat perbedaan pendapat di antara para Fuqaha.

- (a) Menurut Madzhab Syafi'i ada lima syarat, yaitu: ihram, tawaf, sa'i, merapihkan atau menggunting rambut (*Tahallul*), dan tertib.
- (b) Menurut Madzhab Maliki dan Hambali ada tiga, antara lain: Ihram, Thawaf dan Sa'i.
- (c) Menurut Madzhab Hanafi, empat putaran thawaf, sedangkan yang tiga putaran yang lainnya adalah wajib.

## 4) Wajib Umrah

Menurut bahasa, wajib adalah keharusan dan kepastian. Sedangkan menurut istilah adalah perbuatan yang apabila dikerjakan mendapat pahala dan apabila ditinggalkan mendapat dosa. Wajib haji atau umrah adalah sesuatu hal yang apabila ditinggalkan haji atau umrahnya tetap sah, akan tetapi wajib membayar dam (Kementerian Agama RI, 2015).

Saat melakukan ibadah umrah, masyarakat wajib melakukan tata cara ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu (Raya et al., 2003):

- (a) Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat
- (b) Melakukan thawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- (c) Melakukan sa'i antara shafa dan marwah
- (d) Mencukur atau memotong rambut

#### 5) Sunnah Umrah

Adapun Sunnah Umrah, Sunnah menurut bahasa ialah jalan yang ditempuh dalam menjalankan agama Islam. Perkara sunah dalam umrah merupakan segala sesuatu yang apabila dikerjakan akan menambah nilai pahala dalam berumrah, tetapi jika ditinggalkan tidak apa-apa, tidak membatalkan, serta tidak dikenai sanksi atau *dam*. Berikut sunah-sunah umrah (Marliana, 2022):

- (a) Mandi besar atau mandi sunah ihram.
- (b) Memakai minyak wangi sebelum memakai pakaian ihram.
- (c) Berihram dengan pakaian ihram berwarna putih.
- (d) Shalat sunnah ihram.
- (e) Memperbanyak bacaan talbiyah.
- (f) Minum air zamzam.
- (g) Shalat sunah thawaf yang berjumlah dua rakaat di belakang maqam Ibrahim.

Adapun umrah, Nabi Muhammad SAW melakukan umrah

sebanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan Dzulqo'dah, kecuali umrah yang dilakukannya bersamaan dengan haji. Empat umrah yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW. itu adalah *Umrah Hudaibiyah*, yaitu umrah yang dilakukan Nabi men-ziarahi Ka'bah pada tahun ke-6 Hijriyah, karena pada saat itu beliau hendak berihram *Hudaibiyah*. *Umrah Kadha*, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada tahun ke-8 Hijriyah. Karena umrah tidak dapat dilakukan pada tahun ke-7 Hijriyah, maka dilakukan pada tahun ke-8. *Umrah Ja'ronah*, yaitu Umrah yang dilaksanakan pada tahun ke-8 Hijriyah, karena Nabi SAW pergi haji untuk melakukan ihram di Ja'ronah. Umrah yang terakhir yang dilakukannya Bersama haji *wadaa'* pada tahun ke-9 Hijriyah.

#### 6) Macam-macam Umrah

Adapun macam-macam umrah ada dua, yaitu:

##### (a) Umrah Wajib

Umrah wajib adalah umrah yang dilakukan pertama kali sehubungan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti yang Anda ketahui, saat menunaikan ibadah haji, kita diwajibkan menunaikan ibadah haji dan umrah secara keseluruhan.

##### (b) Umrah Sunnah

Umrah sunnah dapat dilakukan kapan saja sebelum atau sesudahnya. Ibadah umrah juga dapat dilaksanakan di luar musim haji yang tata cara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang meliputi ibadah haji. Adapun sunnah, perbedaannya terletak pada pernyataan niatnya. (Gayo, 2005).

Bagi jemaah yang sudah berada di Mekkah, umrah sunnah bisa dilakukan dengan mengambil miqot di Ta'nim atau Ja'ronah karena miqot ini awalnya digunakan untuk miqot oleh Aisyah. Hal ini diriwayatkan ketika beliau baru saja menyelesaikan ibadah haji

bersama Rasulullah SAW. Aisyah melakukan Umrah “untuk Ihram Umrah”, yaitu Nabi Muhammad SAW. menyuruh Aisyah pergi ke Tanim untuk berihram.

Shalat sunnah ihram, berniat ihram dengan membaca “*Labbayka Allahumma umratan*” setelah jemaah masuk ihram dan berniat umrah, kemudian langsung melakukan tawaf, sai dan tahallul. Jika jemaah memilih *Ja'ronah* sebagai lokasi miqot, harus diingat dan diketahui bahwa *Ja'ronah* lebih jauh dari Tanim, yaitu sekitar 16 km dari Mekkah. Untuk *Ja'ronah* merupakan miqot dengan derajat paling tinggi diantara miqot lainnya. (Utama, 2017).

#### **4. Lansia**

##### **a. Pengertian Lansia**

Menurut Peraturan Presiden Nomor 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, yang dimaksud dengan Lanjut Usia (lansia) adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (Kurtubi, 2022).

Lanjut usia merupakan siklus hidup manusia yang dialami hampir semua orang. Kenyataan saat ini, setiap kali kita menyebut kata “lansia”, yang terlintas di benak kita adalah orang yang tidak berdaya dan memiliki banyak keluhan kesehatan. Padahal, lanjut usia dapat diberdayakan sebagai subjek pembangunan kesehatan. Pengalaman hidup yang memposisikan lansia tidak hanya sebagai orang yang lebih tua dan dihormati di lingkungannya, namun juga dapat berperan sebagai agen perubahan di lingkungan keluarga dan masyarakat sekitar dalam menciptakan keluarga yang sehat, menggunakan pengalaman yang dimiliki dan memperkaya dirinya. dengan bekal pengetahuan yang relevan dengan kesehatan (Kurtubi, 2022).

Ada banyak definisi mengenai kelompok lanjut usia, namun biasanya yang menjadi patokan orang lanjut usia adalah orang yang

berusia 60 tahun ke atas. Sedangkan penggolongan lanjut usia menurut Direktorat Pengembangan Ketahanan Keluarga BKKBN, pada prinsipnya dapat dibedakan (Pandji, 2012):

- 1) Kelompok lansia awal (45-54 tahun) merupakan kelompok yang baru memasuki lansia.
- 2) Kelompok pra-lansia (55-59 tahun).
- 3) Kelompok lansia 60 tahun ke atas (menurut UU No.23 tahun 1998 lansia di Indonesia ditetapkan mulai usia tersebut).
- 4) Dalam konteks ini, BKKBN (1995) menggunakan batasan umur yang terdiri dari pra lanjut usia (50-60 tahun) dan lanjut usia (60 tahun ke atas) (Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional, 2020).

Dalam menetapkan kelompok lanjut usia menurut Badan Koordinasi Keluarga Berencana, ada tiga aspek yang harus diperhatikan, yaitu aspek biologis, aspek ekonomi, dan aspek social (Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional, 2020).

Saat memasuki usia lanjut, lansia menghadapi sejumlah tantangan, termasuk masalah kognitif. Fungsi kognitif pada lansia dapat diukur dengan menggunakan Mini Mental State Examination (MMSE). Lansia juga akan mengalami perubahan pada aspek fisik, kognitif dan psikososialnya (Putri, 2021).

Kognitif adalah kepercayaan seseorang tentang sesuatu yang didapatkan dari proses berfikir. Proses berpikir dimulai dengan perolehan pengetahuan dan pengolahan pengetahuan tersebut melalui kegiatan menghafal, analisis, pemahaman, evaluasi, imajinasi dan berbicara. Kemampuan atau kapasitas untuk kognisi sering disebut sebagai kecerdasan. Fungsi kognitif adalah proses mental manusia, termasuk perhatian, persepsi, proses berpikir, pengetahuan dan memori. Faktor yang mempengaruhi fungsi kognitif pada lanjut usia adalah

status kesehatan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, aktivitas (Putri, 2021).

Ada empat bidang kualitas hidup, yaitu kesehatan fisik, kesehatan psikologis, hubungan sosial dan lingkungan. Masalah yang sering dihadapi oleh para lanjut usia, seiring berjalannya waktu, adalah berkurangnya fungsi berbagai organ tubuh. Penurunan fungsi ini disebabkan anatomi dan aktivitas yang berkurang, asupan makanan yang tidak memadai, pencemaran lingkungan dan radikal bebas, yang menyebabkan semua organ mengalami perubahan struktural dan fisiologis selama proses penuaan, begitu juga dengan otak (Bandiyah, 2009).

Perubahan tersebut menyebabkan lansia mengalami perubahan fungsi otak atau perubahan fungsi kognitif. perubahan fungsi kognitif dapat dengan mudah dilupakan, ini adalah bentuk gangguan kognitif yang paling ringan. Diperkirakan 39% orang lanjut usia berusia 50-59 mengeluh lupa, dan angka ini meningkat menjadi lebih dari 85% di atas usia 80 tahun. pada tahap ini, orang tersebut masih dapat berfungsi secara normal, meskipun kesulitan mengingat informasi yang diterima. Kelupaan ini dapat berkembang dari gangguan kognitif ringan menjadi demensia sebagai bentuk klinis yang paling parah (Notoatmodjo, 2007).

Perubahan fungsi kognitif ini tentunya berdampak pada kehidupan lansia, menunjukkan bahwa perubahan fungsi kognitif pada lansia berhubungan secara signifikan dengan peningkatan depresi dan mempengaruhi kualitas hidup lansia, selain itu lansia yang mengalami perubahan fungsi kognitif lebih cenderung kehilangan hubungan dengan orang lain, bahkan dengan keluarganya (Putri, 2021).

#### **b. Hak dan Kewajiban Lanjut Usia**

UU No.13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia adapun hak lanjut usia tercantum dalam pasal 5 ayat (1) dan (2) (Pemerintah Republik Indonesia, 1998). Diantaranya:



- 1) Lanjut Usia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- 2) Sebagai penghormatan dan penghargaan kepada lanjut usia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan social yang meliputi:
  - (a) Pelayanan keagamaan dan mental spiritual;
  - (b) Pelayanan kesehatan;
  - (c) Pelayanan kesempatan kerja;
  - (d) Pelayanan Pendidikan dan pelatihan;
  - (e) Kemudahan dalam penggunaan fasilitas, sarana, dan prasarana umum.
  - (f) Kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum;
  - (g) Perlindungan sosial;
  - (h) Bantuan sosial.

Selain hak, berikut kewajiban lanjut usia yang tercantum dalam pasal 6 ayat (1) dan (2), diantaranya (Pemerintah Republik Indonesia, 1998):

- (1) Lanjut usia mempunyai kewajiban yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
- (2) Selain kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat sesuai dengan peran dan fungsinya, lanjut usia juga berkewajiban untuk Membimbing dan menasehati dengan arif dan bijaksana, berdasarkan ilmu dan pengalamannya, khususnya dalam lingkungan keluarga, guna menjaga martabat dan meningkatkan kesejahteraannya, mempraktikkan dan mentransformasikan pengetahuan, pengalaman, keterampilan, kemampuan, dan pengalaman anda ke generasi berikutnya dan memberikan

keteladanan aspek kehidupan bagi generasi berikutnya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mempelajari objek alam, dimana peneliti sebagai alat kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. daripada generalisasi. Penggunaan penelitian lapangan yaitu penelitian tentang apa yang sebenarnya diamati, apa yang sebenarnya terjadi sesuai dengan apa yang dilihat, didengar dan diamati oleh panca indra peneliti (Tohirin, 2016).

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi tempat penelitian ini adalah PPIU Dewangga Salatiga, dan waktu penelitian tersebut untuk proses pencarian data dan fakta lapangan yang dilakukan dalam kurun waktu dua (2) bulan.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di biro haji dan umrah PPIU Dewangga Salatiga. Dilaksanakan di kantor cabang di Jl. Patimura No.15, Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah.

#### **C. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data rimer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, data yang dibuat oleh peneliti dengan tujuan tertentu untuk memecahkan masalah yang sedang dipecahkannya (Azwar, 2009). Data

dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber atau tempat pertama obyek penelitian. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh peneliti adalah observasi, hasil wawancara dengan Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag selaku pimpinan PPIU Dewangga Salatiga dan Ibu Puryani selaku divisi marketing PPIU Dewangga Salatiga.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain, yang secara tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitian, data yang dikumpulkan untuk tujuan lain di luar pemecahan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2008). Data-data tersebut berfungsi sebagai data pendukung, seperti data yang diambil dari jurnal ilmiah, buku, arsip data, dokumen, dan lain-lain.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian (Margono, 2005). Metode ini sangat bermanfaat untuk penelitian, dengan mengamati dan melihat secara langsung dilapangan maka akan didapatkan data-data yang peneliti butuhkan. Dalam hal ini peneliti mengawasi langsung perolehan data yang dibutuhkan melalui PPIU Dewangga Salatiga. Dengan observasi ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Jemaah Umroh Lansia pada PPIU Dewangga Salatiga.

### **2. Wawancara**

Wawancara adalah dialog yang dilakukan oleh seorang pewawancara (interviewer) dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari pihak yang diwawancarai (interviewee) (Arikunto, 1997). Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai pihak terkait yaitu Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. selaku pimpinan PPIU Dewangga Salatiga, Ibu Pruryani selaku diivisi marketing PPIU Dewangga Salatiga, Ibu Suminah selaku jemaah lansia, Bapak Ngatmin selaku jemaah lansia dan Bapak Suratman selaku jemaah lansia.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya tulisan. Dalam metode dokumentasi, peneliti meneliti benda-benda tertulis seperti buku, jurnal dokumen, tata tertib, risalah rapat, catatan harian, dan lain-lain, yang dapat dilakukan dengan panduan dokumentasi yang berisi skema atau kategori untuk pengambilan data. dan daftar periksa, yang merupakan daftar variabel yang datanya akan dikumpulkan (Arikunto, 1997). Dalam hal ini peneliti melakukan pencarian data dengan cara meneliti buku-buku, majalah, surat kabar, dan sumber data lain yang berkaitan dengan haji dan umrah.

#### E. Teknik Keabsahan Data

Menurut Sirajuddin Saleh dalam buku *Analisis Data Kualitatif* (Saleh, 2017) menjelaskan bahwa dalam metode pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai metode pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai metode pengumpulan data dan sumber data yang ada.

Dalam berbagai karyanya, Norman K. Denzin (Denzin, 2010) mengartikan triangulasi sebagai gabungan atau gabungan berbagai metode yang digunakan untuk mempelajari fenomena yang saling berkaitan dari sudut pandang dan sudut pandang yang berbeda. Hingga saat ini konsep Denzin digunakan oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang.

Menurutnya, triangulasi menyangkut empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar peneliti (jika penelitian dilakukan secara kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori. Di bawah ini adalah penjelasannya:

1. Metode triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Seperti diketahui, dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh informasi yang dapat dipercaya dan menyajikan informasi tertentu secara lengkap, peneliti dapat menggunakan teknik wawancara

bebas dan wawancara terstruktur. Atau peneliti menggunakan wawancara dan observasi untuk menguji kebenarannya.

2. Triangulasi antar peneliti dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Metode ini diakui memperkaya himpunan pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek kajian. Namun perlu diperhatikan bahwa orang yang diundang untuk mengkaji data harus memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak menimbulkan prasangka buruk kepada peneliti atau menimbulkan bias baru akibat triangulasi.
3. Triangulasi sumber data adalah studi tentang kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan metode dan sumber pengumpulan data yang berbeda. Misalnya, selain wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan observasi partisipan, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, laporan resmi, catatan atau rekaman pribadi, dan gambar atau foto.
4. Terakhir, triangulasi teoritis. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa pernyataan informasi atau pernyataan tesis. Informasi ini kemudian dibandingkan dengan perspektif teoritis yang relevan untuk menghindari bias peneliti individu dalam temuan atau kesimpulan.

Apabila peneliti menggunakan teknik triangulasi, artinya peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yang dikembangkan peneliti untuk memverifikasi informasi atau kebenaran data yang diperoleh dalam Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PPIU Dewangga Salatiga. Beberapa orang yang saya jadikan sumber yaitu Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. selaku pimpinan PPIU Dewangga Salatiga, Ibu Puryani selaku divisi marketing PPIU Dewangga Salatiga, Ibu Suminah selaku jemaah lansia, Bapak Ngatmin selaku jemaah lansia, dan Bapak Suratman selaku jemaah lansia.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, menguraikannya ke dalam satuan-satuan, mensintesiskannya, menyusunnya ke dalam pola-pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Suhartono, 1995).

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Teknik-teknik analisis datanya adalah sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah merangkum dari data-data yang didapatkan dalam penelitian. Langkah-langkah yang harus dilakukan yakni memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema. Dalam hal ini, peneliti harus segera melakukan analisa data melalui reduksi data, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada yang berkaitan dengan “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia (Studi Kasus Pada PPIU Dewangga Salatiga)”.

### **2. Penyajian Data**

Langkah berikutnya adalah peneliti menyajikan data-data yang diperoleh dari lapangan. Penyajian data yakni mengorganisir data, menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada yang berkaitan dengan “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia (Studi Kasus Pada PPIU Dewangga Salatiga)”.

### **3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan. “Manajemen

Pelayanan Jemaah Umrah Lansia (Studi Kasus Pada PPIU Dewangga Salatiga)".



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PPIU Dewangga Salatiga**

PPIU Dewangga Salatiga merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan wisata atau bisa disebut juga tour dan travel. Biro ini merupakan cabang dari Dewangga Lill Hajj Wal Umrah yang berkedudukan di Solo. PPIU Dewangga Salatiga ini berlokasi di Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah, didirikan pada 26 Juli 2018 dan langsung mendapat perizinan dari pemerintah sejak berdirinya biro ini. Biro ini menyediakan paket perjalanan umrah dan haji plus, selain itu biro ini juga menyediakan perjalanan ke Turki dan Abu Dhabi. Biro ini dipimpin oleh Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag, yang berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh jemaah lansia dengan tujuan membantu umat Islam di Salatiga dan sekitarnya merasakan pelayanan yang nyaman seperti bersama keluarga sendiri selama menunaikan ibadah umroh dengan prinsip amanah dan melayani jemaah lansia seperti keluarga sendiri mulai dari pemberangkatan hingga kepulangan dengan selamat ke tanah air serta kepuasan jemaah lansia yang mengikuti umroh di biro ini.

Latar belakang berdirinya PPIU Dewangga Salatiga bermula dari besarnya *animo* masyarakat Islam khususnya wilayah Salatiga dan sekitarnya dalam melaksanakan ibadah umrah sehingga menjadi peluang usaha di bidang pariwisata. Untuk memenuhi kebutuhan jemaah lansia biro ini, PPIU Dewangga Salatiga berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap jemaah lansia dan menganggap semua jemaah lansia itu seperti keluarga sendiri serta selalu mendampingi jemaah lansia dari pemberangkatan hingga pulang ke tanah air.

Berdasarkan motivasi tersebut, PPIU Dewangga Salatiga bertekad untuk selalu meningkatkan kualitas, pelayanan, pendampingan dan bimbingan kepada para jemaah lansia.

## **2. Visi dan Misi PPIU Dewangga Salatiga**

Visi dan misi serta tujuan merupakan program yang sangat penting bagi suatu organisasi dalam membangun mutu dan dapat memberikan ciri dan kepribadian suatu organisasi untuk memahami arah yang ingin dituju.

### **a. Visi PPIU Dewangga Salatiga**

Visi yang dimiliki oleh biro ini adalah melayani tamu-tamu Allah dengan semangat kekeluargaan mulai dari pemberangkatan sampai kembali ke tanah air.

### **b. Misi PPIU Dewangga Salatiga**

PPIU Dewangga Salatiga mempunyai misi dakwah kepada para jemaah lansia, menjadi fasilitator tamu-tamu Allah dengan amanah, dan menyertakan ukhuwah islamiyyah kepada para jemaah lansia. Walaupun sudah menunaikan ibadah umrah di biro ini, pihak biro masih menjalin hubungan yang baik dengan jemaah lansia.

## **3. Latar Geografis**

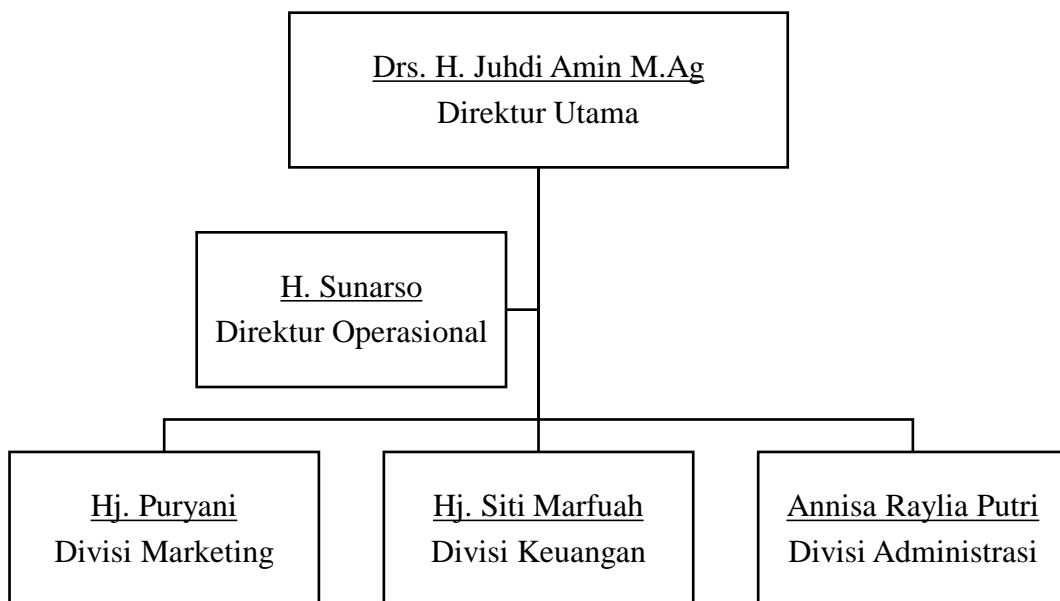
Biro perjalanan ini berada di Jl. Patimura No.15, Salatiga, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah, dimana kantor tersebut terletak kurang lebih 220 m ke arah utara dari Bundaran Salatiga.

## **4. Struktur PPIU Dewangga Salatiga**

Setiap lembaga formal dan informal selalu mempunyai struktur tata kelola. Struktur kepengurusan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap anggota yang bergabung dalam struktur kepengurusan dan menduduki jabatan memahami tanggung jawabnya dalam menjalankan tanggung jawabnya masing-masing. Berikut merupakan struktur kepengurusan PPIU Dewangga Salatiga:

- a. Direktur Utama : Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag.
- b. Direktur Operasional : H. Sunarso
- c. Divisi Marketing : Hj. Puryani Darmanto
- d. Divisi Keuangan : Hj. Siti Marfuah
- e. Divisi Administrasi : Annisa Raylia Putri

**Tabel 4. 1**  
**Struktur Organisasi**  
**PPIU Dewangga Salatiga**



## 5. Produk Umrah PPIU Dewangga Salatiga

Dalam melayani jemaah umrah PPIU Dewangga Salatiga menawarkan beberapa Produk Umrah yang masing-masing paketnya dibedakan tergantung hotel yang ingin jemaah tempati. Harga yang ditawarkan berbeda-beda tergantung paket yang dipilih, namun biaya dapat berubah dengan seiringnya waktu sesuai kebijakan pemerintah, namun pelayanan yang diberikan akan selalu maksimal. Paket yang

ditawarkan oleh PPIU Dewangga Salatiga ada beberapa paket seperti yang dikatakan oleh ibu Puryani Darmanto sebagai berikut:

“Kita pertama melayani pemberangkatan umrah, ada pemberangkatan umrah reguler ada umrah plus Turki dan Dubai di Uni Emirate Arab, kemudian kalo haji, kita melayani haji khusus atau haji plus dan haji furoda. Itu saja karena memang sesuai dengan tugas dan fungsi PPIU yang melayani ibadah umrah dan haji khusus itu. Dan masalah paket itu bervariasi, paket itu sangat tergantung dari maskapai, kemudian tergantung juga dari jenis hotel yang digunakan, itu yang jadi standar kita. Rata-rata paket kita itu yang 9 hari yang reguler, kalo umrah plus Turki dan Dubai itu kisaran 13 hari, jadi ya bervariasi.”

Paket ibadah umrah yang ditawarkan oleh PPIU Dewangga Salatiga meliputi beberapa program umrah antara lain:

a. Umrah Reguler

Umrah reguler merupakan rangkaian ibadah umrah yang dilakukan secara rutin dalam kurun waktu 9 hari. PPIU Dewangga Salatiga melaksanakan program ini setiap 3 bulan sekali.

b. Umrah Plus

Selain umrah reguler, biro perjalanan haji dan umrah PPIU Dewangga Salatiga juga menawarkan program unggulan yakni Umrah Plus. Umrah Plus merupakan rangkaian layanan umrah yang mirip dengan paket umrah pada umumnya, namun menawarkan perjalanan ke negara-negara yang memiliki latar belakang sejarah, seperti: Turki dan Dubai. Program umroh plus ini dilaksanakan selama 13 hari.

**Tabel 4. 2**  
**Harga Paket Umrah PPIU Dewangga Salatiga**

PAKET UMRAH			
PROGRAM	HARGA PAKET UMRAH		
	GOLD	SILVER	BRONZE
9 Hari	Rp. 35.000.000,-	Rp. 32.500.000,-	Rp. 30.000.000,-

*Sumber: Divisi Administrasi PPIU Dewangga Salatiga, 2023*

## B. Hasil dan Pembahasan Penelitian

### 1. Data Jemaah Umrah

Jumlah jemaah umrah yang diberangkatkan oleh PPIU Dewangga Salatiga selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2020, 2022, dan 2023 sebanyak 398 jemaah umrah, diantara 398 jemaah umrah yang diberangkatkan, terdapat 173 jemaah umrah lansia yang diberangkatkan oleh PPIU Dewangga Salatiga. Sebanyak 45% jemaah lansia yang telah mengikuti ibadah umrah bersama biro ini. Di tahun 2021 PPIU Dewangga Salatiga tidak memberangkatkan jemaah umrah dikarenakan Covid-19. Berikut adalah data selama 3 tahun terakhir:

**Tabel 4. 3**  
**Jumlah Data Jemaah Umrah**

	Perempuan	Laki-Laki	Lansia	Anak-Anak
<b>2020</b>	104	67	76	3
<b>2022</b>	87	58	65	1
<b>2023</b>	45	38	32	1

*Sumber: PPIU Dewangga Salatiga, 2023*

Menurut Peraturan Presiden Nomor 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan, yang dimaksud dengan Lanjut Usia (lansia) adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (Kurtubi, 2022). Berikut beberapa jemaah lansia yang telah mengikuti ibadah umrah bersama PPIU Dewangga Salatiga sebagai berikut:

**Tabel 4. 4**  
**Jemaah Umrah Lansia**

Nama	Jenis Kelamin	Umur	Tahun Keberangkatan
Suratman	Laki-Laki	62 Tahun	2023
Suminah	Perempuan	85 Tahun	2023
Ngatmin	Laki-Laki	67 Tahun	2022
Puji Widodo	Laki-Laki	69 Tahun	2022

*Sumber: PPIU Dewangga Salatiga*

## 2. Analisis Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia

Pelayanan adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan jasa yang dirancang untuk memecahkan masalah jemaah (Mukarom & Laksana, 2018).

Dalam penyelenggaraan ibadah umroh bagi lansia yang memerlukan pelayanan khusus, maka penyelenggara ibadah umroh khusus lansia wajib memenuhi ketentuan yaitu melayani jemaah umrah lanjut usia dengan mengurus paspornya, menyelenggarakan manasik umroh untuk lansia dan semua secara teori dan praktek, memberikan pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan khusus bagi lanjut usia sesuai dengan apa yang dijanjikan biro kepada jemaah.

Melalui program pelayanan, biro berupaya memberikan kenyamanan, kepuasan dan kepercayaan agar jamaah merasa puas dilayani dan diperhatikan dengan baik untuk menjamin citra baik PPIU Dewangga Salatiga sebagai penyelenggara umrah.

Adanya pelayanan di PPIU Dewangga Salatiga ini diharapkan membantu jemaah lansia untuk menunaikan ibadah umrah di Baitullah dengan baik dan benar, sebagaimana yang dikatakan oleh pimpinan PPIU Dewangga Salatiga, Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag:

“Kita mendirikan Dewangga Salatiga yang pertama untuk menjadi jembatan untuk melayani masyarakat yang ingin menjadi tamu-tamu Allah, jadi niat kita untuk membantu jemaah-jemaah umrah lansia mewujudkan impian yang niatnya untuk beribadah. Yang kedua niatan kami menjadikan Dewangga Salatiga ini menjadi laboratorium mahasiswa untuk menceritakan hal-hal yang konkrit yang kita alami yang kita jalani, ini juga bisa menjadi pengalaman bagi mahasiswa.”

Segala kewajiban pelayanan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga akan berlaku pada masing-masing pelayanan, yang meliputi perencanaan dan kebijakan yang ditetapkan mulai dari tanggal pendaftaran, pembiayaan, persiapan akomodasi, konsumsi, persiapan transportasi, pelunasan biaya, pengelompokan, pelaksanaan manasik umroh secara teori dan praktek, dokumen dan paspor, visa dan persiapan sumber daya pendukung dan penyelenggara operasional.

Manajemen pelayanan yang baik memerlukan pendekatan langkah demi langkah agar dapat berjalan dengan lancar. Berikut langkah-langkah manajemen yang diterapkan di PPIU Dewangga Salatiga:

**a. Perencanaan (*planning*)**

Perencanaan diperlukan untuk menyediakan program, kebijakan, dan prosedur terbaik bagi organisasi untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hal ini PPIU Dewangga Salatiga menerapkan perencanaan dengan

sangat baik karena yang dilayani adalah tamu-tamunya Allah. Langkah-langkah program tersebut meliputi:

1) Perkiraan

Perkiraan adalah keseluruhan proses mempertimbangkan dan menentukan secara matang hal-hal apa saja yang akan dilakukan di masa depan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ini merupakan langkah awal dalam memperkirakan masa depan, langkah ini muncul dalam bentuk kemungkinan ketidakpastian, baik perkiraan dalam suatu organisasi (internal) maupun situasi yang timbul di luar organisasi (eksternal) untuk kondisi internal berupa tenaga kerja dan fasilitas yang dibutuhkan. Fakta yang terjadi pada internal adalah apabila pimpinan tidak mampu melayani jemaah lansia pada hari yang telah ditentukan, maka PPIU Dewangga Salatiga mempunyai rencana B untuk menggantikan pimpinan yang tidak dapat melayani, khususnya dengan digantikannya dengan karyawan PPIU Dewangga Salatiga untuk memberikan pelayanan bagi jemaah lansia.

Untuk kondisi eksternal karena sebagian jemaah umrah lansia di PPIU Dewangga Salatiga didominasi oleh kelompok yang berbeda baik dari segi pendidikan dan lingkungan, seperti apa yang dikatakan oleh Ibu Puryani Darmanto selaku divisi marketing:

“Kami para karyawan selalu siap untuk menggantikan bapak pimpinan jika bapak tidak ada di kantor, baik saya maupun karyawan yang lain. Karena ini kantor cabang dan belum banyak karyawan disini, Bapak pimpinan meminta untuk selalu siap dan siaga untuk melayani jemaah umrah lansia dari kalangan apapun.”

a) Penetapan tujuan

Penetapan tujuan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga sebagai bagian dari prosedur awal yang patut diperhatikan sebagai langkah penyesuaian langkah demi kelancaran proses pelaksanaan ibadah umrah:



- (1) Pendaftaran langsung dengan mendatangi langsung kantor PPIU Dewangga Salatiga untuk memberikan bahan informasi kepada calon jemaah umrah lansia mengenai persyaratan pendaftaran
- (2) Pelayanan mengurus dokumen perjalanan seperti visa dan paspor. Tujuannya untuk memudahkan calon jemaah umrah lansia jika tidak mempunyai cukup waktu atau tidak memahami dokumen tersebut dan juga agar jemaah lansia tidak perlu kesana.
- (3) Untuk pembayaran di PPIU Dewangga Salatiga, dikenakan uang muka sebesar Rp. 5.000.000,00 dan untuk melunasi pembayarannya sebesar Rp. 32.500.000,00 seperti yang pimpinan PPIU Dewangga Salatiga katakan bahwa kapan saja bisa dilunasi dan tidak dibatasi kapan jemaah ingin bayar, sebelum pemberangkatan pun bisa dan sesudah pemberangkatan pun bisa.
- (4) Pelayanan terkait bimbingan manasik umrah teori dan manasik umrah praktek ibadah umrah ditujukan untuk memahami ilmu menunaikan ibadah umrah, serta memberikan edukasi teknis kepada jemaah, seperti cara membuka pintu hotel dan cara menggunakan toilet di pesawat kepada para jemaah umrah lansia.
- (5) Menemani jemaah umrah lansia dari pemberangkatan bersama *muthawwif*, mengabsen jemaah lansia, mengantar jemaah lansia ke hotel, serta mendatangi kamar jemaah lansia untuk mengingatkan beribadah selama disana.

Penetapan tujuan tentang keberangkatan dan menemani jemaah lansia disana dilakukan oleh pimpinan PPIU Dewangga Salatiga Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. sebagaimana yang dikatakan oleh beliau yaitu:

“Saya dan Ibu Puryani selaku *Tour Leader* (TL) memang menemani para jemaah lansia yang melakukan umrah di PPIU Dewangga Salatiga, kami selalu mengecek kondisi para jemaah lansia dan selalu membantu para jemaah umrah lansia yang membutuhkan perhatian khusus dari kami.”

Bapak Suratman membenarkan bahwa Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. dan Ibu Puryani menemani jemaah umrah lansia disaat melakukan ibadah umrah di Mekkah, Bapak Suratman mengatakan sebagai berikut:

“Benar mas, Bapak Juhdi Amin dan yang satunya lagi Ibu Puryani menemani kami disaat melaksanakan ibadah umrah di Mekkah. Mereka selalu memantau kami para lansia dan selalu mengabsen serta mengingatkan untuk ibadah”

b) Penetapan Kebijakan

Penetapan kebijakan juga dapat diartikan sebagai suatu kewenangan atau tindakan mutlak yang memungkinkan suatu perusahaan melakukan tindakan tertentu. Menurut Drs. H. Juhdi Amin M.Ag selaku pimpinan PPIU Dewanga Salatiga, kebijakan PPIU Dewanga Salatiga dalam melaksanakan setiap kebijakan yang dilakukan untuk jemaah umrah lansia adalah sebagai berikut:

(1) Syarat Pendaftaran

Syarat pendaftaran calon jemaah umrah lansia harus memiliki dokumen seperti paspor, foto, akta kelahiran, kartu keluarga, KTP dan buku nikah jika sudah menikah.

(2) Perlengkapan

Perlengkapan yang ditetapkan yaitu buku panduan bimbingan ibadah umrah, seragam batik umrah dan pita, alat kesehatan, ID Card yang berisikan nama jemaah lansia dan nomor *muthawwif* atau nomor bapak pimpinan, bertujuan jika jemaah lansia keluar dari jalur atau kelompok atau bisa disebut juga dengan hilang. Perlengkapan umrah seperti kain ihram, tasbih, koper serta kursi roda yang membutuhkan seperti jemaah umrah lansia yang bernama Ibu Suminah yang sudah berumur 85 tahun yang sangat membutuhkan perlakuan khusus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suminah selaku jemaah umrah lansia yang memiliki penyakit mata dan sudah tidak kuat berdiri serta sudah berusia 85 tahun, Ibu Suminah mengatakan:

“Memang untuk kursi roda sudah disiapkan oleh pihak PPIU Dewangga Salatiga, ketika itu saya bilang tidak usah pakai kursi roda. Tetapi ketika di Mekkah saya merasakan bahwa saya tidak kuat untuk lama-lama berdiri. Pihak PPIU Dewangga Salatiga sangat cepat tanggap akan hal tersebut dan langsung menyewakan kursi roda untuk saya.”

### (3) Manasik Umrah

Beberapa materi yang diberikan kepada jemaah lansia sebagai berikut:

Materi fiqih umrah yaitu materi tentang tempat di Mekkah dan Madinah, materi tentang letak maqom Ibrahim, hajar aswad, hijir Ismail serta rukun Yamani. materi tentang kesalahan-kesalahan saat menunaikan ibadah umrah, materi tentang larangan selama menunaikan ibadah umrah dan materi tentang teknis yang harus diketahui oleh jemaah tentang hotel dan tempat umum

### (4) Kesehatan jemaah lansia

PPIU Dewangga Salatiga menyiapkan suntik booster, menyediakan obat untuk para jemaah lansia yang membutuhkan, dan menyiapkan kursi roda untuk jemaah yang tidak kuat berdiri atau lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ngatmin selaku jemaah umrah lansia tentang kesehatan yang direncanakan oleh PPIU Dewangga Salatiga sebagai berikut:

“Untuk kesehatan jemaah lansia, pihak biro Dewangga Salatiga telah menyiapkan puskesmas atau rumah sakit yang mengadakan booster untuk syarat melaksanakan ibadah umrah. Dan disana pihak PPIU Dewangga Salatiga telah menyiapkan rumah sakit untuk jemaah lansia yang tiba-tiba mengalami sakit.”

### (5) Pemberangkatan

Pemberangkatan Umrah diawali dengan berkumpul di kantor Dewangga Salatiga untuk bersama-sama menuju ke bandara Adi Soemarmo dan dibagikan perlengkapan serta bekal.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Ngatmin jemaah lansia yang mengikuti umrah di PPIU Dewangga Salatiga pada tahun 2022 bulan September sebagai berikut:

“Perencanaan dari Dewangga Salatiga sangat bagus, saya juga sampe bingung harus mau ngmong apa karena memang se bagus itu. Untuk dari awal pun sudah bagus dilayaninya, saya buat paspor ditemani Bapak Juhdi Amin, terus manasik umrah juga dia yang bawaan, konsumsi pun aman karena pasti disediakan oleh biro. Dan masalah kesehatan pasti biro sangat perhatikan dengan sigap siaganya beliau dengan tim yang menemani jemaah lansia disana.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ngatmin, Bapak Suratman serta Ibu Suminah selaku jemaah umrah lansia tentang perencanaan, perencanaan yang direncanakan oleh PPIU Dewangga Salatiga sudah sangatlah bagus dan rapih, sehingga sudah cukup untuk jemaah lansia. Penulis juga menganalisis terhadap perencanaan yang dibuat oleh PPIU Dewangga mempunyai perkiraan yang berisikan penetapan tujuan dan penetapan kebijakan, di dalam penetapan tujuan itu tentang bagaimana tujuan dan apa yang dilakukan oleh PPIU Dewangga kepada jemaah lansia dengan adanya pendaftaran umrah yang akan dilayani oleh staff di kantor, melayani pembuatan dokumen seperti paspor dan visa dengan pimpinan, pembayaran yang bisa dibayar lewat bank atau transfer, manasik umrah yang dibawakan oleh pimpinannya sendiri yaitu Bapak Drs. H. Juhdi Amin, dan yang terakhir ada menemani jemaah lansia disaat pemberangkatan dan saat disana yang ditemani oleh *Tour Leader* (TL) PPIU Dewangga Salatiga yaitu Bapak Drs. H. Juhdi Amin M.Ag dan Ibu Puryani selaku pimpinan dan divisi marketing. Bapak Suratman membenarkan bahwa disaat jemaah lansia melaksanakan ibadah umrah di Mekkah telah ditemani dan sangat diperhatikan oleh pihak PPIU Dewangga Salatiga

**b. Pengorganisasian (*organizing*)**

Setelah perencanaan selesai, maka dibentuklah organisasi untuk mengelola jemaah umrah lanjut usia. Dalam pengelolaan jemaah umrah lanjut usia, PPIU Dewangga Salatiga mempunyai peranan tersendiri dalam pengelolaan jemaah umroh lanjut usia. Di PPIU Dewangga Salatiga terdapat pegawai yang perannya ditentukan oleh pimpinan, untuk pegawai yang bekerja di bagian resepsionis 2 orang, pengurusan dokumen (proses pembuatan paspor atau booster vaksinasi) 1 orang, untuk proses pengurusan manasik 4 orang terdiri dari:

- 1) Moderator atau pembawa acara
- 2) Petugas pembaca Al-qur'an dan doa
- 3) Pembawa materi program umrah
- 4) Pembawa materi ibadah umrah yang membahas safar, tata cara wudhu yang benar, raudhoh, tempat-tempat sejarah, tempat yang di dekat Ka'bah seperti maqom Ibrahim, dan tata cara menggunakan toilet pesawat dan membuka atau mengunci kamar hotel untuk para jemaah lansia.

2 petugas pada saat pemberangkatan dibantu oleh petugas pelayanan bandara PPIU Dewangga. Untuk petugas penanganan di bandara Saudi berjumlah 4 orang yaitu:

- a) Penjemputan di bandara, penanganan bagasi untuk pemberangkatan dan kepulangan, serta penanganan air Zam-Zam dan check-in di bandara Arab Saudi.
- b) Bus yang sudah bekerja sama dengan PPIU Dewangga Salatiga sejak lama untuk mengantar jemaah lansia ke Mekkah, Madinah dan Jeddah.
- c) *Muthawwif* (Laki-laki) yang bertanggung jawab membimbing jemaah dari kedatangannya hingga kepulangannya.
- d) *Tour Leader* (Laki-laki dan Perempuan) dari pihak biro yang menemani jemaah dari tanah air sampai kembali ke tanah air.

Sebagaimana hasil wawancara dengan pimpinan Bapak Drs. H. Juhi Amin M.Ag tentang pengorganisasian sebagai berikut:

”Kita disini ada 5 karyawan yaitu di bidang pimpinan itu saya sendiri, di bagian marketing ada Ibu Puryani Darmanto, bagian keuangan Ibu Siti Marfuah, selanjutnya ada Bapak Sunarso di bagian operasional, dan ada juga yang baru itu Mba Annisa di bagian administrasi. Untuk yang membawakan materi manasik itu juga bisa saya sendiri serta bisa ditemani kepala kantor pusat Dewangga di Solo yaitu Bapak Her Suprabu. Dan untuk *muthawwif* itu kita bekerja sama dengan mitra yang berada di Arab Saudi, sedangkan *Tour Leader* itu dari kami sendiri, yaitu saya dengan Ibu Puryani yang akan menemani dan melayani jemaah langsung disana walaupun belum ada divisi khusus lansia, *Insy Allah* kami selaku *Tour Leader* (TL) selalu mengedepankan jemaah umrah lansia.”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Suminah jemaah yang mengikuti ibadah umrah pada tahun 2022 bulan September yang berusia 85 tahun sebagai berikut:

“Benar dengan apa yang dikatakan Bapak Juhdi Amin, beliau menemani kami dari mulai pembuatan paspor sampai pemberangkatan dan sampai pulang ke tanah air. Walaupun di PPIU Dewangga Salatiga belum mempunyai divisi khusus lansia, tetapi dengan adanya *Tour Leader* yang diadakan oleh pihak PPIU Dewangga Salatiga sudah sangat membantu para lansia yang membutuhkan pelayanan khusus. Bisa dibayangkan saja mas, tanpa adanya divisi khusus lansia saja saya sudah merasa sangat dilayani, apalagi sudah ada divisi khusus lansia yang bakal lebih lagi pelayanannya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suminah selaku jemaah umrah lansia, PPIU Dewangga Salatiga mempunyai karyawan atau organisasi yang bagus dan baik. Ibu Suminah mengatakan semua yang ada disana sangatlah baik dan selalu memberikan pelakuan khusus kepada Ibu Suminah dan *muthawwif* yang bekerja sama dengan PPIU Dewangga Salatiga sudah sangat cukup baik pengorganisasiannya. Dalam pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara ini,

penulis mencatat bahwa pengorganisasian yang ditentukan oleh PPIU Dewangga Salatiga seperti Direktur, Manajer Operasional, Divisi Marketing, Divisi Keuangan, Divisi Administrasi dan *Tour Leader* (TL) cukup baik dan menjalankan tugasnya dengan baik, khususnya dalam menentukan kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing bidang dan menjalin kerjasama dengan mitra lain seperti mitra Kantor Imigrasi, Kementerian Kesehatan, industri perhotelan, Kedutaan Besar Arab Saudi dan Maskapai Penerbangan untuk terlaksananya ibadah umrah. Ibu Suminah merasa bahwa perhatian yang dilakukan untuk lansia itu sudah cukup dengan adanya *Tour Leader* (TL) walaupun tidak ada divisi khusus lansia di PPIU Dewangga Salatiga, Ibu Suminah juga mengatakan bahwa tidak ada masalah dari pelayanan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga walaupun tidak ada divisi pelayanan khusus lansia.

**c. Penggerakan (*actuating*)**

Sesudah perencanaan dilaksanakan dan pembagian kerja telah ditentukan, tahap selanjutnya adalah penggerakan ke dalam pelayanan. Menurut Ahmad Fadli HS penggerakan adalah keseluruhan proses penanaman motif kerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mereka dengan sungguh-sungguh mau bekerja untuk mencapai tujuan organisasi dan ekonomi (HS, 2011). Penggerakan pelayanan yang diberikan PPIU Dewangga Salatiga mulai dari pendaftaran hingga pemberangkatan ibadah umrah:

1) Alur Pendaftaran

- a) Pendaftaran di PPIU Dewangga Salatiga akan dilayani langsung di kantor dan diberikan informasi terkait dengan paket oleh Ibu Puryani dan Mba Annisa selaku karyawan disana
- b) Pembayaran di PPIU Dewangga Salatiga, dikenakan uang muka sebesar Rp. 5.000.000,00 dan untuk melunasi pembayarannya sebesar Rp. 32.500.000,00 seperti yang pimpinan PPIU Dewangga Salatiga katakan bahwa kapan saja bisa dilunasi dan tidak dibatasi kapan jemaah ingin bayar, sebelum pemberangkatan pun bisa dan

sesudah pemberangkatan pun bisa. Itu semua sudah mendapati perlengkapan

- c) Persyaratan yang harus disiapkan oleh jemaah untuk mendaftar di Dewangga Salatiga ialah fotokopi KTP, KK dan akte kelahiran jika yang belum menikah atau buku nikah yang sudah menikah. Jika jemaah tidak mempunyai syarat-syarat tersebut, biro akan menemani jemaah untuk membuat dokumen-dokumen persyaratan tersebut.
- d) Persyaratan untuk pendaftaran sudah lengkap dimasukkan jadi satu di map.
- e) Data jemaah lansia yang telah mendaftar akan di input dalam sistem.

## 2) Perlengkapan

- a) Jemaah yang sudah membayar uang muka dan mendapat tanggal pemberangkatan menerima perlengkapan umrah.
- b) Perlengkapan yang jemaah dapatkan bisa diambil di kantor PPIU Dewangga Salatiga atau jika tidak bisa ke kantor, perlengkapan akan dikirimkan ke rumah jemaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ngatmin selaku jemaah umrah lansia tentang pergerakan perlengkapan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga sebagai berikut:

“Pada saat pengambilan perlengkapan, saya tidak bisa mengambil karena kesibukan saya. Lalu perlengkapan yang belum saya ambil itu diantarkan oleh Bapak Juhdi Amin itu sendiri, gatau hanya saya saja atau yang lain juga dilakukan dengan sama, tapi saya merasakan dilayani seperti itu.”

Ibu Suminah pun merasakan apa yang dirasakan oleh Bapak Ngatmin tentang pergerakan perlengkapan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga dan beliau mengatakan sebagai berikut:

“Soal perlengkapan, hampir perlengkapan saya diantar ke rumah oleh Bapak Juhdi Amin, seorang pimpinan loh mas mau



mengantarkan perlengkapan ke rumah-rumah jemaah lansia, sangat jarang biro melakukan seperti itu.”

### 3) Manasik Umrah

- a) Manasik umrah dilaksanakan satu kali dan manasik umrahnya sendiri berlangsung di Hotel Grand Wahid yang berjarak 500 meter dari kantor PPIU Dewangga Salatiga. Manasik praktek dilaksanakan di Firdaus Fatimah Zahra Semarang.
- b) Materi manasik yang disampaikan oleh Drs. H. Juhdi Amin M.Ag dan pimpinan Dewangga Solo Bapa Her Suparabu. Materi yang disampaikan Drs. H. Juhdi Amin M.Ag fokus pada fikih umrah, meliputi pengertian umrah, syarat umrah, wajib umrah, rukun umrah, larangan saat menunaikan umrah. menunaikan ibadah haji, tata cara wudhu yang benar dan tata cara ibadah umrah itu sendiri seperti thawaf, sa'i dan tahallul, sesuai dengan ajaran Nabi Muhammad SAW. dan diberitahukan lokasi Hajar Aswad, Maqom Ibrahim dan Rukun Yamani. teknis perjalanan sejarah, keutamaan tanah suci dan kemaslahatan Mekkah dan Madinah.
- c) Sarana ibadah umrah seperti laptop, proyektor, miniatur ka'bah, kain ihram. pulpen, kertas kosong untuk jemaah lansia mencatat, infokus, layar dan buku panduan umrah.
- d) Bimbingan juga bisa dilakukan di luar biro seperti membuat grup WhatsApp yang bertujuan untuk menanyakan apa yang menjadi kebingungan jemaah serta mengenai mekanisme ibadah umroh atau panduan ibadahnya, serta menjaga silaturahmi kepada jemaah lansia.

Penggerakan manasik umrah yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga sudah cukup baik untuk para jemaah lansia menurut Bapak Suratman yang mengikuti manasik umrah pada bulan Agustus kemarin, hasil wawancara bersama Bapak Suratman tentang penggerakan manasik umrah sebagai berikut:

“Jika tentang manasik umrah yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga, sangat-sangat membantu para jemaah lansia yang tidak mengetahui apa-apa. Bapak Juhdi Amin juga selalu mengajarkan kami dan mengingatkan kami tentang ilmu-ilmu fiqh yang telah beliau ajarkan kepada kami para jemaah lansia. Bapak Juhdi Amin juga turut serta membantu manasik praktek, beliau sangat sabar untuk mengajarkan kami para jemaah lansia yang tidak mengetahui apa-apa. PPIU Dewangga Salatiga juga menyediakan makanan yang bisa dimakan oleh para jemaah lansia, tidak memberikan makanan yang keras atau yang susah dikunyah oleh para lansia.”

#### 4) Kesehatan

Tahun ini sudah tidak diwajibkan untuk suntik meningitis, Menurut Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Hilman Latief, konfirmasi tersebut berdasarkan surat edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan tentang pelaksanaan vaksinasi meningitis bagi jemaah haji dan umrah tertanggal 11 November 2022 (Khoeron, 2022). Biro juga mengikuti keputusan Presiden yang sudah mencabut tidak wajibnya vaksin booster untuk mengikuti ibadah umrah serta Pemerintah Arab Saudi juga tidak mewajibkan untuk vaksin booster dan suntik meningitis untuk para jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara Penulis dengan Ibu Suminah selaku jemaah lansia yang mengikuti umrah di PPIU Dewangga Salatiga tentang kesehatan, Ibu Suminah mengatakan sebagai berikut:

“Sebelum dihilangkan ketentuan tentang suntik meningitis dan vaksin booster, PPIU Dewangga Salatiga menyediakan tempat suntik di beberapa Puskesmas di daerah Salatiga, selain itu kami juga diusahakan akan ikut walaupun kami memiliki penyakit yang seharusnya tidak diperbolehkan ikut, tapi dengan itu kami para jemaah lansia bisa melaksanakan ibadah umrah walaupun saya tau resiko yang akan didapatkan oleh diri kami (lansia) itu sangatlah besar, tapi setidaknya Bapak Juhdi Amin mengusahakan kami para jemaah lansia yang memiliki penyakit tetap bisa melaksanakan umrah.”

#### 5) Keberangkatan

- a) Jemaah berkumpul di masjid bandara Adi Soemarmo, setelah itu jemaah lansia dibagikan perlengkapan dan sarapan oleh PPIU Dewangga Salatiga, persiapan ke Jakarta dari Solo.
- b) Transit di Jakarta, jemaah lansia makan siang dan dibagikan paspor, setelah itu imigrasi ke Madinah.
- c) Sesampainya di Madinah, jemaah langsung dijemput oleh bus yang sudah bermitra atau bekerja sama dengan biro.

Penggerakan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga kali ini sudah mencakup semuanya seperti pendaftaran, perlengkapan, manasik umrah, kesehatan serta keberangkatan yang sangat diperhatikan oleh PPIU Dewangga Salatiga untuk para jemaah lansia. Sebagaimana yang dikatakan oleh pimpinan PPIU Dewangga Salatiga Bapak Drs. H. Juhdi Amin M.Ag tentang penggerakan kesehatan dan yang lainnya jemaah lansia:

“Semua jemaah yang lansia kita rangkul dan kita perhatikan secara khusus, jika jemaah lansia mengalami sakit seperti sesak nafas atau yang lainnya, kami pastikan jemaah lansia yang mengalami penyakit apapun itu akan kami kirimkan langsung ke rumah sakit terdekat yang ada disana. Kami akan selalu berusaha dan memberikan yang terbaik untuk jemaah lansia.”

Ibu Suminah selaku jemaah umrah yang berusia 85 tahun dan memiliki penyakit mata dan sulit untuk berdiri ini pun mengakui bahwa pimpinan PPIU Dewangga Salatiga sangat cekatan dan perhatian dengan dirinya, sebagaimana yang Ibu Suminah katakan sebagai berikut:

“Bapak Amin itu baik banget mas, Disaat saya membutuhkan kursi roda, beliau langsung menyewakan untuk saya dan disaat ditanya ingin langsung dibayar oleh saya atau tidak, beliau menjawab tenang saja tidak usah dipikirkan. Saya juga melihat bagaimana Bapak Drs. H. Juhdi Amin dan Ibu Puryani selaku *Tour Leader* (TL) PPIU Dewangga Salatiga berusaha sangat keras untuk

melayani saya yang sangat membutuhkan perhatian khusus.”

Berdasarkan analisis yang penulis dapatkan, telah tercapainya tujuan menunaikan ibadah umrah untuk jemaah lansia, yakni dengan meningkatnya kenyamanan jemaah lansia serta kepuasan jemaah lansia, wawasan ilmu pengetahuan jemaah lansia yang tidak mengerti pelaksanaan ibadah umrah lewat manasik umrah, tempat dan konsumsi yang sangat bagus saat manasik teori, serta *muthawwif* yang sangat baik dan sangat melayani para jemaah lansia. Ibu Suminah melihat bahwa PPIU Dewangga Salatiga berusaha sangat keras untuk melayani lansia seperti Ibu Suminah. Mulai dari pendaftaran sampai keberangkatan, Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. selalu mengusahakan yang terbaik untuk para jemaah lansia, walaupun biro ini cabang tapi usaha pimpinan untuk memberikan pelayanan atau penggerakan kepada jemaah lansia itu sangatlah keras.

**d. Pengawasan (*controlling*)**

Pengawasan adalah bagian terpenting dari proses manajemen; Seluruh fungsi manajemen di atas tidak akan berjalan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan atau *controlling*. Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara-cara dan perlengkapan untuk memastikan bahwa rencana-rencana yang diikuti dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Apabila terjadi penyimpangan atau larangan maka pengelola harus segera memberikan peringatan atau teguran untuk diperbaiki dan mengembalikan langkah-langkah yang telah dilakukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan (Hikmasari, 2022). Dalam hal ini PPIU Dewangga Salatiga melakukan pengawasan kepada jemaah lansia sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Drs. H. Juhdi Amin M.Ag sebagai berikut:

“Saya akan selalu berusaha yang terbaik untuk jemaah lansia yang membutuhkan saya, saya selalu memberikan pengawasan terhadap jemaah terkhusus jemaah lansia. Insya Allah disini kita bisa

belajar sabar dan mengayomi jemaah lansia yang membutuhkan kami”.

PPIU Dewangga Salatiga melakukan pengawasan dalam hal ini yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung:

1) Pengawasan langsung

Menurut Ahmad Fadli HS, pengawasan langsung terjadi jika kepala kantor mengawasi sendiri kegiatan yang dilakukan PPIU Dewangga Salatiga dan melakukannya secara langsung (HS, 2011). Manajer Operasional bertindak sebagai ketua pelaksana pada saat bimbingan manasik, dan yang membawa bimbingannya adalah pemimpinnya sendiri. Manajer Operasional PPIU Dewangga Salatiga juga berdiskusi dengan jemaah mengenai kepuasan calon jemaah umrah lansia. Tidak hanya terlibat pada saat pengawasan langsung dilakukan, namun pada saat pemberangkatan, Manajer Operasional, pimpinan dan pegawai PPIU Dewangga Salatiga juga terlibat langsung dalam peninjauan pemberangkatan jemaah yang akan berangkat ke Tanah Suci. Pimpinan PPIU Dewangga Salatiga juga mengawasi dan mendampingi jemaah selama berada di sana. Dengan dilakukannya pengawasan ini dapat diketahui kekurangan-kekurangan yang ada di PPIU Dewangga Salatiga yang timbul pada saat manasik umrah, proses pemberangkatan serta pelayanan yang dilakukan disana, sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk calon jemaah lansia selanjutnya.

2) Pengawasan tidak langsung

Pengawasan tidak langsung yang dilakukan PPIU Dewangga Salatiga berupa pendataan calon anggota jemaah lansia. Dalam hal ini, manajer operasional PPIU Dewangga Salatiga menggunakan pengawasan tidak langsung dengan meninjau data calon jemaah lansia yang ingin menunaikan ibadah umrah atau laporan dari pegawai yang bertanggung jawab.

Ibu Suminah selaku jemaah lansia yang memiliki penyakit ini merasakan pengawasan secara langsung yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Suminah sebagai berikut:

“Saya merasakan mas pengawasan dari Bapak Juhdi Amin, disaat saya sudah sampai di hotel, Bapak Juhdi Amin ke kamar saya untuk mengecek bahwa saya tidak apa-apa, dan beliau sering kali menanyakan saya sudah makan apa belum, menanyakan apa yang saya butuhkan, selalu mengingatkan, menemani saya disaat ingin turun dari hotel, pokoknya Bapak Juhdi Amin itu baik sekali mas, saya senang bisa umrah di Dewangga Salatiga karena Bapak Juhdi Amin.”

Berdasarkan pengawasan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga, penulis menganalisis pengawasan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga, yaitu Bapak Drs. H. Juhdi Amin M.Ag dan 1 staffnya Ibu Puryani menjadi *Tour Leader* (TL) untuk menemani dan melayani jemaah lansia secara langsung disana, sedangkan manajer operasional Bapak Sunarso menjadi ketua pelaksana manasik umrah dan pemberangkatan dan selalu mengawasi jemaah lansia yang membutuhkan bantuan atau mengalami keluhan dan menerima kekurangan yang dikatakan oleh jemaah umrah lansia untuk menjadi lebih baik lagi untuk calon jemaah lansia selanjutnya. Penulis menganggap bahwa yang dilakukan oleh biro sangatlah bagus dan dibutuhkan oleh para lansia, dengan pengawasan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga ini bisa menambah calon jemaah lansia baru yang ingin menunaikan ibadah umrah.

### **3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia**

Manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIU Dewangga Salatiga dalam pelaksanaannya tentu memiliki beberapa faktor pendukung

maupun faktor penghambat yang harus dihadapi dalam pelaksanaannya. Berikut adalah faktor pendukung dan penghambat yang harus dihadapi dalam manajemen pelayanan jemaah umrah lansia di PPIU Dewangga Salatiga sebagai berikut:

**a. Faktor Pendukung**

Dimulai dari faktor pendukung tentu dalam manajemen pelayanan jemaah umrah lansia memiliki beberapa faktor pendukung yang mendukung kelancaran penyelenggaraan umrah. Dari hasil penelitian yang dilakukan ada 3 faktor pendukung dalam manajemen pelayanan jemaah umrah lansia sebagai berikut:

1) Sarana dan Prasarana

Adanya sarana dan prasarana dalam manajemen pelayanan jemaah umrah dapat terlaksana dengan baik karena adanya sarana dan prasarana yang mendukung manajemen pelayanan di PPIU Dewangga Salatiga. Sarana dan prasarana yang dimiliki PPIU Dewangga Salatiga sudah sangat baik mulai dari pendaftaran sampai pemberangkatan. Dimulai dari pendaftaran yaitu penyediaan kursi dan meja serta menyediakan minuman untuk para calon jemaah umrah lansia. Pada manasik umrah PPIU Dewangga Salatiga menyediakan hotel, proyektor (LCD), laptop, meja, kursi, alat tulis, serta pengeras suara untuk para jemaah lansia yang pendengarannya kurang. Pada saat pemberangkatan dan penyelenggaraan ibadah umrah, PPIU Dewangga Salatiga menyediakan kursi roda dan menyediakan obat untuk jemaah umrah lansia.

2) Kerjasama dengan beberapa lembaga

Adanya kerja sama dengan beberapa pihak ini tentu sangat membantu sekali dalam manajemen pelayanan jemaah umrah lansia di PPIU Dewangga Salatiga. Manajemen pelayanan jemaah

umrah di PPIU Dewangga Salatiga bekerjasama dengan pimpinan Dewangga Lil Hajj Wal Umrah Bapak Her Suprabu untuk membawakan materi manasik umrah bersama pimpinan PPIU Dewangga Salatiga Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. untuk memastikan bahwa jemaah umrah lansia mengerti akan tata cara dan keadaan disana. Lembaga selanjutnya yaitu bekerjasama dengan pihak Firdaus Fatimah Zahra untuk memadai sarana dan prasarana pelaksanaan manasik umrah praktek untuk para jemaah lansia. Lembaga kesehatan adalah lembaga terakhir yang bekerjasama dengan PPIU Dewangga Salatiga, dengan kerjasama ini PPIU Dewangga Salatiga sangat terbantu karena dengan itu jemaah umrah lansia mendapatkan pengecekan kesehatan dan menyiapkan kursi roda jika PPIU Dewangga Salatiga mengalami kekurangan kursi roda.

### 3) Jemaah umrah lansia

Jemaah umrah lansia juga menjadi salah satu faktor pendukung di PPIU Dewangga Salatiga karena sangat membantu manajemen pelayanan berjalan dengan mudah, walaupun jemaah umrah lansia rata-rata tidak mengetahui tentang tata cara umrah dan mengetahui keadaan di luar negeri, jemaah umrah lansia sangat mudah untuk diatur oleh para *muthawwif* dan *Tour Leader* (TL). Selain sangat mudah diatur, hubungan jemaah umrah lansia dengan pihak PPIU Dewangga Salatiga tidak pernah terputus, maka dengan terhubungnya ikatan alumni jemaah umrah lansia dengan pihak PPIU Dewangga Salatiga sangat menguntungkan biro karena alumni jemaah umrah lansia bisa merekomendasikan calon jemaah umrah lansia yang lain untuk mengikuti umrah di PPIU Dewangga Salatiga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PPIU Dewangga Salatiga Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. tentang



jemaah yang mudah diatur ketika pelaksanaan umrah sebagai berikut:

“Faktor pendukung selain sarana dan prasarana dan bekerjasama dengan beberapa lembaga, jemaah lansia juga menjadi salah satu faktor pendukung kami, jemaah umrah lansia itu sangatlah mudah diatur mas, dan setelah melaksanakan umrah, kami dan para jemaah lansia tidak selesai begitu saja. Kami selalu mengadakan pengajian setiap bulan rumah ke rumah untuk para alumni jemaah lansia dan pihak PPIU Dewangga Salatiga agar hubungan yang sudah terbangun tidak terputus. Lumayan banyak calon jemaah umrah lansia yang direkomendasikan oleh keluarganya sendiri yang sudah pernah melaksanakan umrah di PPIU Dewangga Salatiga.”

Bapak Ngatmi selaku jemaah umrah lansia membenarkan adanya pengajian kepada seluruh alumni jemaah umrah lansia PPIU Dewangga Salatiga sebagai berikut:

“Benar mas, beliau mengadakan pengajian setiap bulan untuk tidak memutus silaturahmi kepada kami. Pada saat itu pengajian diadakan di Sragen beliau datang, di Wonosobo beliau datang juga. Saya salut sama beliau sampe segitunya buat jemaahnya.”

#### **b. Faktor Penghambat**

Dalam manajemen pelayanan jemaah umrah lansia di PPIU Dewangga Salatiga terdapat 1 faktor penghambat dalam pengaplikasiannya. Berikut faktor penghambat yang ditemui dalam manajemen pelayanan jemaah umrah lansia di PPIU Dewangga Salatiga sebagai berikut:

##### 1) Latar belakang jemaah umrah lansia

Latar belakang jemaah umrah lansia dari segi pendidikan ini sangat mempengaruhi dalam manajemen pelayanan jemaah

umrah lansia. dari segi pendidikan ada jemaah umrah lansia yang tamatan SD sehingga berpengaruh dalam pemahaman tentang tata cara umrah, pengetahuan tentang umrah serta keadaan di luar negeri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PPIU Dewangga Salatiga Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. tentang minimnya pengetahuan jemaah umrah lansia sebagai berikut:

“Banyak jemaah lansia yang kurang mengerti bagaimana cara umrah dan belum mengerti teknis-teknis seperti buka pintu hotel pakai kartu, dan memakai wc di pesawat. Itu si mas yang menghambat kami menjalankan umrah.”

Bedasarkan hasil penelitian, faktor pendukung yang dimiliki oleh PPIU Dewangga Salatiga ialah dibantunya oleh lembaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan para jemaah lansia seperti obat dan kursi roda serta dibantu oleh pimpinan kantor pusat yaitu Bapak Her Suprabu untuk membantu pimpinan PPIU Dewangga Salatiga memberikan materi tentang umrah. Faktor pendukung lainnya yaitu tingginya minat calon jemaah umrah lansia karena hubungan antara PPIU Dewangga Salatiga dan alumni jemaah umrah lansia PPIU Dewangga Salatiga. Sedangkan faktor penghambatnya adalah latar belakang jemaah terkait pendidikan dan pekerjaan. Minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh para jemaah lansia tentang tata cara atau manasik umrah dan minimnya pengetahuan tentang keadaan di luar negara yang membuat jemaah kebingungan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di PPIU Dewangga Salatiga mengenai “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia”, baik dengan wawancara maupun observasi langsung ke lapangan, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan yang dilaksanakan PPIU Dewangga Salatiga terhadap jemaah lansia meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan. Perencanaan yang dilakukan meliputi perkiraan, penetapan kebijakan dan penetapan tujuan tentang pendaftaran, perlengkapan, manasik umrah, kesehatan, dan keberangkatan. Pengorganisasian terdiri dari direktur utama, direktur operasional, divisi keuangan, divisi marketing, divisi administrasi dan *Tour Leader* (TL) di PPIU Dewangga Salatiga. Penggerakan dengan menjalankan perencanaan yang telah ditetapkan untuk para lansia serta pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh *Tour Leader* (TL) PPIU Dewangga Salatiga dan pengawasan tidak langsung dengan meninjau data calon jemaah umrah lansia yang ingin menunaikan ibadah umrah.
2. Faktor pendukung yang dimiliki oleh PPIU Dewangga Salatiga ialah dibantunya oleh lembaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan para jemaah lansia seperti obat dan kursi roda serta dibantu oleh pimpinan kantor pusat yaitu Bapak Her Suprabu untuk membantu pimpinan PPIU Dewangga Salatiga memberikan materi tentang umrah. Faktor pendukung lainnya yaitu tingginya minat calon jemaah umrah lansia karena hubungan antara PPIU Dewangga Salatiga dan alumni jemaah umrah lansia PPIU Dewangga Salatiga. Sedangkan faktor penghambatnya adalah latar belakang jemaah terkait pendidikan dan pekerjaan. Minimnya pengetahuan yang dimiliki oleh para jemaah lansia tentang tata cara atau

manasik umrah dan minimnya pengetahuan tentang keadaan di luar negara yang membuat jemaah lansia kebingungan.

## **B. Saran**

Selain penulis menulis kesimpulan, penulis juga memiliki saran untuk PPIU Dewangga Salatiga sebagai berikut:

1. Kepada PPIU Dewangga Salatiga untuk selalu berkomitmen dalam melaksanakan seluruh pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah lansia maupun non lansia.
2. Adanya koordinasi atau kerjasama antara setiap karyawan agar tidak terjadi miss communication dalam pelaksanaan ketika sedang berada di lapangan.
3. Untuk bisa menambah jumlah pertemuan manasik teori bagi jemaah umrah untuk menambah wawasan atau pengetahuan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arabiyyah, M. A.-L. (2008). *Mu'jam Al-Wasith*. Maktabah As-Syuruq Ad-Dauliyah.
- Arikunto, S. (1997). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Atmadja, F. S. (2019). *Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi di Jakarta Pusat*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional. (2020). *Lansia Sehat, Aktif Dan Bermartabat*.
- Bandiyah, S. (2009). *Lanjut Usia Dan Keperawatan Gerontik*. Nuha Medika.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Calam, A., & Qurniati, A. (2016). Merumuskan Visi dan Misi Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Saintikom*, 15(1), 53–68.
- Denzin, N. K. (2010). *Handbook of Qualitative Research*. Pustaka Pelajar.
- Fitria, E. (2022). *Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Gayo, I. (2005). *Buku Pintar Haji & Umrah*. Pustaka Warga Negara.
- Gesi, B., Laan, R., & Lamaya, F. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen*, 3(2), hlm. 53.
- Habsyi, M. B. Al. (2005). *Fikih Praktis* (Mizan (ed.)).
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada, 2017.
- Hikmasari, M. (2022). *Manajemen Layanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Ibadah Umroh PT. Samira Ali Wisata Ampenan Kota Mataram* (Vol. 33, Issue 1). UIN Mataram.
- HS, A. F. (2011). *Organisasi dan Administrasi* (Ed.1, cet.). Manhalun Nasyiin Press.
- Irawati, N., & Setiawan, A. I. (2021). Implementasi Fungsi Manajemen pada

- Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(1), 95–112. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v6i1.2460>
- Jailani, A. Q. (2019). *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Umrah Dalam Peningkatan Jumlah Jama'ah Pada PT Rihlah Alatas Wisata Kota Tangerang 2017* (Vol. 87, Issue 1,2). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kamal, A. M. (2003). *Shahih Fiqh Al-Sunnah Wa Adillatuhu Wa Taudhih Madzahib Al-A'immah*. Al-Taufiqiyah.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Agama RI. (2015). *Fiqh Haji Komprehensif*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama RI. (2020). *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. <http://haji.kemenag.go.id>
- Kementerian Agama RI. (2023). *Waiting List*. Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umrah. <https://haji.kemenag.go.id/v4/waiting-list>
- Khoeron, M. (2022). *Kemenag: Meningitis Bukan Syarat Keberangkatan Umrah, Dianjurkan untuk Komorbid*. Kementerian Agama Republik Indonesia. <https://kemenag.go.id/pers-rilis/kemenag-meningitis-bukan-syarat-keberangkatan-umrah-dianjurkan-untuk-komorbid-cyychh>
- Kurtubi, D. A. (2022). *Lanjut Usia (Lansia) Sehat Indonesia Kuat*. Dinas Sosial Provinsi Riau. [https://dinsos.riau.go.id/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=738:lanjut-usia-lansia-sehat-indonesia-kuat&catid=17:rpjmd&Itemid=117](https://dinsos.riau.go.id/web/index.php?option=com_content&view=article&id=738:lanjut-usia-lansia-sehat-indonesia-kuat&catid=17:rpjmd&Itemid=117)
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3). <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Margono. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT. Rineka Cipta.
- Marliana, L. (2022). *Manajemen Strategi Pelayanan Jamaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan*.
- Mastuki. (2020). *Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar)*. Kementerian Agama Republik

Indonesia.

- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Rineka Cipta.
- Oktaviani, F., & Chonyta, D. (2021). Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umroh Di Pt. Nur Haramain. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2).
- Pandji, D. (2012). *Menembus Dunia Lansia*. PT Elex Media Komputindo.
- Pebriani, R., Darmawan, C., & Walian, A. (2023). Strategi Manajemen Dalam Bentuk Pengembangan Pelayanan Travel Smarts Umroh Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 2057–2063.
- Pemerintah Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998* (Issue November). Akbar Tandjung.
- Pragholapati, A., Ardiana, F., & Nurlianawati, L. (2021). Gambaran Fungsi Kognitif Pada Lanjut Usia (Lansia). *Jurnal Mutiara Ners*, 4(1), 14–23. <https://doi.org/10.51544/jmn.v4i1.1269>
- Putri, D. E. (2021). *Hubungan Fungsi Kognitif Dengan Kualitas Hidup Lansia*. 2(4), 2.
- Qodratilah, M. T. (2011). *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar* (Ed. 1, Cet). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Raya, A. T., Mulia, S. M., & Alshodiq, M. (2003). *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*. Kencana.
- Rozzaku, K., & Ritonga, H. J. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt.Ameera Mekkah Kota Medan*. 6.
- Rudy, A., & Setyanto, R. B. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Risiko Jatuh Pada Lansia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan: Wawasan Kesehatan*, 5(2), 162–166. <https://doi.org/10.33485/jiik-wk.v5i2.119>
- Saajidah, L. (2018). Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum. *Madrasa: Journal of Islamic Educational Management*, 3(2), 16–22.

<https://doi.org/10.32940/mjiem.v1i0.71>

- Said, A. K. (2017). *Manajemen dan Teori Aplikasi*. Alfabeta.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Pustaka Ramadhan.
- Samhari. (2020). *Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah Al-Munawaroh Way Halim Bandar Lampung* (Vol. 21, Issue 1). UIN Raden Intan Lampung.
- Sari, H. O., Yunus, F., & Fryanti, Y. E. (2022). Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur. *Qulubana*, 3.
- Sari, S. P. (2022). *Strategi Pelayanan Prima PT. Samira Ali Wisata Tour & Travel Cabang Lombok Kepada Jamaah Umrah Tahun 2018-2019*. UIN Mataram.
- Saudi Gazette. (2023). *Jamaah Umrah Tahun 2022 Mencapai 24.715.307 Sedangkan Total Jemaah Haji Sebanyak 926.062 Orang*. Saudi Gazette. <https://saudigazette.com.sa/article/633513/SAUDI-ARABIA/Umrah-performers-in-2022-reached-24715307-while-total-Hajj-nbspilgrims-is-926062>
- Septyadi, C. W. (2014). *Komunikasi Penjualan : Menuju Pramuniaga Juara*. PT Elex Media Komputindo.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.
- Shafiq. (2023). *Peningkatan Data Jamaah Umrah Indonesia*. Shafiq Adiministrator. <https://www.shafiq.id/berita/192/peningkatan-data-jamaah-umrah-indonesia/baca>
- Suardiman, S. P. (2011). *Psikologi Usia Lanjut*. Gadjah Mada University Press, 2011.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Suhartono, I. (1995). *Metode Penelitian Sosial*. Remaja Rosda Karya.
- Sukarna, D. (2011). *Dasar-dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju.
- Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Simbiosis Rekatama Media.



- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(2), 190–206. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v1i2.135>
- Tohirin. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Konseling*. PT Rajagrafindo Persada.
- Utama, R. (2017). *Manajemen Pelayanan Jama'ah Umrah PT.Redho Illahi Wisata Rempoa Ciputat Timur Tangerang Selatan* (Issue 1110053100034).
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar - Dasar Manajemen*. Perdana Publishing.
- Wildayati, R., Solahudin, D., & Rahman, A. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17, 19. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>
- Yulianandaris, Gunadi, I. M. A., & Rusli, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Wisata Umrah terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Lansia di Annisa Travel Jakarta. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 2(02), 39–48. <https://doi.org/10.53050/ejtr.v2i02.137>
- Zairina, F. (2021). *Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati)* (Vol. 19). UIN Walisongo.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Daftar Nama Jemaah Umrah Dewangga Salatiga 20 November 2022

NO	NAMA	SEX	TEMPAT TANGGAL LAHIR	ALAMAT	RELASI
1	Puryani Djayus	P	Semarang, 05-08-1961	Jl. Kartini no 18 Saltiga	Istri (TL)
2	Darmanto Mintorejo	L	Sragen, 10-08-1955	Jl. Kartini no 18 Salatiga	Suami
3	Eko Sulistiyanto Darmanto	L	Salatiga, 07-05-1979	Jl. Fatmawati no 3 Salatiga	Suami
4	Nugraheni Risma W. Puji Widodo	P	Boyolali, 21-09-1985	Jl. Fatmawati no 3 Salatiga	Istri
5	Hafizaa Hazzna S. Eko Sulistiyanto	P	Salatiga, 14-04-2009	Jl. Fatmawati no 3 Salatiga	Anak
6	Allena Zahwa S. Eko Sulistiyanto	P	Salatiga, 09-10-2013	Jl. Fatmawati no 3 Salatiga	Anak
7	Puji Widodo Prawiro Sulistiyanto	L	Boyolali, 03-02-1954	Jl. Kauman 15B Salatiga	Suami
8	Sri Maryanti Maryono	P	Boyolali, 17-03-1959	Jl. Kauman 15B Salatiga	Istri
9	Yamti Wiryo Daliman	P	Salatiga, 04-06-1971	Jl. Kebonsari Karangpete Salatiga	Sendiri
10	Daroil Munasoni	L	Semarang, 02-08-1960	Dsn. Grogol, Suruh, Semarang	Sendiri
11	Djuwaidi Abdul Mungin	L	Semarang, 04-02-1949	Dsn. Kalegen Kidul, Suruh, Semarang	Suami
12	Muniroh Komari	P	Semarang, 07-12-1954	Dsn. Kalegen Kidul, Suruh, Semarang	Istri
13	Juminah Sajuri	P	Semarang, 15-06-1951	Kauman Kidul, Sidorejo, Kota Salatiga	Sendiri
14	Tuminah Atmo Ali	P	Semarang, 31-12-1963	Jl. Argosari Raya no 19 Semarang	Sendiri
15	Zuhriyah Sardi	P	Semarang, 05-12-1958	Ds Candi, Kec. Tuntang, Kab. Semarang	Sendiri

Sumber: Data PPIU Dewangga Salatiga, 2022.

## Lampiran 2

**Daftar Nama Jemaah Umrah**  
**PPIU Dewangga Salatiga 30 Agustus 2023**

No	NAMA	Sex	TTL	ALAMAT	RELASI	No Tlp
1	PURYANI Bin JOYO JAYUS (TL)	P	Kab. Semarang, 05-08-1961	Jl. Kartini 18, RT 007 RW 010, Sidorejo Lor, Sidorejo	TL	08157704589
2	MUHAMAD ARIF BUDIMAN Bin SLAMET ARYADI	L	Salatiga, 28 01-1980	Jl. Merak, RT 010 RW 002, Desa Mangunsari, Sidomukti, Salatiga	Mandiri	085640306996
3	WINARDI Bin ABDUL SAMSI	L	Salatiga, 01-02-1955	Jl. Batu Tulis Plompongan, RT 002 RW 001, Desa Kauman Kidul, Sidorejo, Salatiga	Suami	
4	SRI WAHYUNI Bin KASIAN SUKANDAR	P	Salatiga, 01-06-1059	Jl. Batu Tulis Plompongan, RT 002 RW 001, Desa Kauman Kidul, Sidorejo, Salatiga	Istri	089688065606
5	SAMIYONO Bin GITO SUWARNO	L	Sukoharjo, 29-09-1965	Karang Kepoh II, RT 002 RW 002, Desa Tegalrejo, Argomulyo, Salatiga	Suami	085225680829
6	PAINEM Bin HARTO SUWIRNO	P	Klaten, 25-03-1969	Karang Kepoh II, RT 002 RW 002, Desa Tegalrejo, Argomulyo, Salatiga	Istri	085293932600
7	RIDWANTO Bin SUNARTO	L	Kab. Semarang, 23-11-1960	Jl. Parkit Klaseman, RT 002 RW 002, Mangunsari, Sidomukti	Suami	081326499034
8	PARIYANI Bin HARJO TUBI	P	Kab. Semarang, 02-12-1961	Jl. Parkit Klaseman, RT 002 RW 002, Mangunsari, Sidomukti	Istri	08122929941
9	TRI KARTIKA RINI Bin KADARMAN	P	Salatiga, 11-03-1963	Blambangan, RT 002 RW 005, Kauman Kidul, Sidorejo	Keluarga	085866267102
10	JOKO MUJIYONO Bin KROMO SENTONO	L	Gunungkidul, 05-07-1970	Jl. Argowismo, RT 005 RW 001, Ledok, Argomulyo	Suami	082195945858
11	SUMARMI Bin HADI WIYONO	P	Gunungkidul, 12-11-1972	Jl. Argowismo, RT 005 RW 001, Ledok, Argomulyo	Istri	085727872177
12	AGUS DARMAWAN Bin KADARMAN	L	salatiga, 27-12-1960	Jl. Pereng Rejo, RT 009 RW 003, Gendongan, Tingkir	Suami	08156550575
13	TRI AGUSTINI Bin JUMINGIN	P	Salatiga, 17-08-1962	Jl. Pereng Rejo, RT 009 RW 003, Gendongan, Tingkir	Istri	089504555445
14	TRI ASTUTI Bin SASTRO	P	Salatiga, 18-08-1973	Somopuro Tengah, RT 006 RW 008, Salatiga, Sidorejo	Keluarga	087812663031
15	SRI WAHYUNI Bin SULIMIN	P	Kab Semarang, 10-04-1972	Pongangan, RT 004 RW 001, Samirono, Getasan	Mandiri	087729301871
16	SARTI Bin SUBARDI	P	Wonogiri, 12-03-1954	Karang Pete, RT 010 RW 006, Kutowinangun Lor, Tingkir	Keluarga	089681498533
17	JOKO SUHARSONO Bin SASTRO	L	Klaten, 04-03-1963	Sukorono, RT 002 RW 004, Sumowono, Sumowono	Suami	082322333865
18	SRI FITRIYANI Bin RUSLAN	P	Kab. Semarang, 21-12-1969	Sukorono, RT 002 RW 004, Sumowono, Sumowono	Istri	085290415533
19	FARHAN WIDYA PUTRA Bin JOKO SUHARSO	L	Kab. Semarang, 13-06-2002	Dsn Sukorono, RT 002 RW 004, Sumowono, Sumowono	Anak	085201520142
20	AHMAD YANI, S.TP Bin ISMAIL	L	Kab. Semarang, 05-08-1962	Dsn Pundan, RT 004 RW 005, Kebondowo, Banyubiru	Suami	082133751453

21	SITI MUKAROMAH Bin DJAMRONI	P	Kab. Semarang, 08-08-1964	Dsn Pundan, RT 004 RW 005, Kebondowo, Banyubiru	Istri	081325346532
22	EDI SUTIKNYA S.TP Bin JAYUS	L	Kab. Pati, 28-03-1964	Dsn Pabelan, RT 005 RW 001, Pabelan, Semarang	Suami	081326619830
23	RUSMIWATI Bin KARSONO	P	Kota Semarang, 14-11-1964	Dsn Pabelan, RT 005 RW 001, Pabelan, Semarang	Istri	089688038018
24	ROCHMAT WAGINO Bin MINTO	L	Sukoharjo, 08-11-1958	Jl. Nyai Jinten No 32 Pengilon, RT 002 RW 003, Mangunsari, Sidomukti	Suami	
25	ARTIKAH Bin UMAR	P	Salatiga, 07-02-1961	Jl. Nyai Jinten No 32 Pengilon, RT 002 RW 003, Mangunsari, Sidomukti	Istri	0895801052345
26	ESTININGTYAS Bin SUKANDAR	P	Kab. Semarang, 27-01-1966	Jl. Badak No, 35 Blotongan, RT 002 RW 001, Blotongan, Sidorejo	Mandiri	08562788624
27	DJUMI Bin SADIYO	P	Kab. Semarang, 20-02-1950	Bantar, RT 001 RW 001, Popongan, Bringin	Mandiri	
28	SETIASIH Bin SASTRO SUWIGNYO	P	Salatiga, 20-11-1962	Jl. Somopuro Tengah 83, RT 006 RW 008, Salatiga, Sidorejo	Keluarga	081326150872
29	MOHAMMAD ABADI Bin H HAMZAH	L	Kab. Semarang, 31-10-1958	Bandungan, RT 006 RW 001, Gedangan, Tuntang	Suami	085876001676
30	SA'AMAH Bin JUMALI	P	Kab. Semarang, 02-02-1965	Bandungan, RT 006 RW 001, Gedangan, Tuntang	Istri	085641842362
31	SURATMAN (KLERO) Bin MINTOREJO	L	Kab. Semarang, 12-02-1958	Dsn Rejosari, RT 027 RW 010, Cukil, Tenganan	Suami	085325081088
32	MUTIAH (KLERO) Bin KUSAERI	P	Kab. Semarang, 14-06-1975	Bancaan Lor, RT 002 RW 012, Sidorejo Lor, Sidorejo	Istri	082134956113
33	SHOLEH BUKHORI Bin ABDUL HASIM	L	Boyolali, 12-10-1961	Sambiroto, RT 002 RW 007, Sindon, Ngemplak, Boyolali	Suami	085701591293
34	RODHIYAH Bin DALIMIN	P	Boyolali, 24-11-1968	Sambiroto, RT 002 RW 007, Sindon, Ngemplak, Boyolali	Istri	
35	QOMARUL AZIZ Bin ABDUL HASIM	L	Boyolali, 16 Oktober 1965	Cabean, RT 003 RW 014, Mangunsari, Sidomukti, Kota Salatiga	Mandiri	085225115382
36	HADI PARNO Bin SUMARTO	L	Boyolali, 08-04-1956	Plalangan, RT 002 RW 001, Lencoh, Selo	Suami	
37	PARTI Bin DARSO	P	Boyolali, 12-06-1958	Plalangan, RT 002 RW 001, Lencoh, Selo	Istri	085877154959
38	NURUL FATIMATUZ ZOHROKH Bin KISWADI	P	Boyolali, 21-06-2001	Blumbangsari, RT 003 RW 006, Samiran, Selo	Cucu	082322399777
39	ANTON FATKURROHMAN Bin SUNARDI	L	Boyolali, 13-08-2004	Plalangan, RT 002 RW 001, Lencoh, Selo	Cucu	085226251674
40	DARMIN Bin MANASIH	L	Boyolali, 31-12-1966	Plalangan, RT 004 RW 001, Lencoh, Selo	Suami	085647349751
41	ROHMI Bin ARMO	P	Boyolali, 31-12-1969	Plalangan, RT 004 RW 001, Lencoh, Selo	Istri	
42	SUYONO Bin PARJONO	L	Demak, 01-01-1961	Perum Kecandran Indah, RT 004 RW 001, Kecandran, Sidomukti	Suami	
43	BAEKUNIYAH Bin H.A DAMIRI	P	Salatiga, 20-06-1956	Perum Kecandran Indah, RT 004 RW 001, Kecandran, Sidomukti	Istri	08122521901
44	ADHA RIFQI FADHILA Bin SUYONO	L	Salatiga, 15-08-1986	Kaliori, RT 001 RW 004, Kaliori, Kalibagor	Anak	08112817744
45	AFIDHA SATRIA FIRMANSYAH Bin SUYONO	L	Salatiga, 07-06-1991	Perum Kecandran Indah, RT 004 RW 001, Kecandran, Sidomukti	Anak	

Sumber: Data PPIU Dewangga Salatiga, 2023.

## Lampiran 3

**Itinerary Program Umrah  
PPIU Dewangga Salatiga**

<b>NO</b>	<b>HARI/TGL</b>	<b>JAM</b>	<b>AGENDA</b>	<b>TEMPAT</b>	<b>TRANS</b>
01.	<b>RABU</b> 30-Aug-23	09.15 17.45	<b>SRG - MED</b> berkumpul di kantor dewangga kemudian menuju bandar Ahmad Yani, dibagi perlengkapan-bekal take off ke MED landing Madina , imigrasi, menuju hotel, kemudian istirahat	loby bandara	BUS AC
02.	<b>KAMIS</b> 31-Aug-23	03.00 07.30	<b>MADINAH</b> sholat tahajud lanjut shubuh di masjid Nabawi ziarah kota Madina : masjid quba, kebun kurma Jabal Uhud, Masjid Qiblatein, Parith Khandaq ( M. Tujuh ) kembali ke Hotel. jika tasreh sudah keluar, maka akan segera dijadwalkan ibu ibu insya Allah akan dibimbing ke Raudha , pintu Raudha bagi wanita setelah shubuh dan isya	kumpul di lobby hotel	
03.	<b>JUMAT</b> 01-Sep-23	07.30	<b>MADINAH</b> <b>SHOLAT JUMAT</b> di Masjidil Nabawi Sorenya, ziarah sekitar masjid Nabawi Setelah itu persiapan manasik umroh dan teknis keberangkatan untuk esoknya pelaksanaan umroh		BUS AC
04.	<b>SABTU</b> 02-Sep-23	11.00 14.00	<b>MADINAH - MEKKAH</b> Pengumpulan tas bagasi dan persiapan umroh mandi sunnah ihrom dan memakai pakaian ihrom Sholat Dhuhur dan sholat Ashar dijamak di Nabawi Setelah makan siang, check out hotel dan berangkat ke Mekkah, singgah di bir ali untuk ambil miqot, melanjutkan perjalanan ke Mekkah dengan talbiyah, dzikir dan menjaga larangan ihrom	dikumpulkan di lobby hotel	BUS AC

NO	HARI/TGL	JAM		TEMPAT	TRANSP
		20.00	tiba di Makkah lalu check in hotel, makan malam thawaf, sai dan thahalul di Masjidil Haram		
05.	<b>AHAD</b> 03-Sep-23		<b>MAKKAH</b> Perbanyak ibadah di Masjidil Haram		
06.	<b>SENIN</b> 04-Sep-23	07.30    13.00	<b>MAKKAH</b> setelah sarapan pagi, ziarah sekitar Makkah mengunjungi : Jabal Tsur, Jabal Rahmah Muzdalifah, Mina, dan Masjid Ji'ronah untuk mengambil Miqot umrah ke 2 <sup>insya Allah</sup> Umroh ke-2	kumpul di lobby hotel	BUS AC
07.	<b>SELASA</b> 05-Sep-23	20.00	<b>MAKKAH</b> Perbanyak ibadah di masjidil haram briefing kepulangan		
08.	<b>RABU</b> 06-Sep-23	04.30 08.30 11.00 17.30 20.25	<b>MAKKAH - JEDDAH - SOC</b> sholat shubuh dilanjut thawaf wada sarapan, check out hotel, tas besar sudah di lobby jamaah masuk bis, dan jika memungkinkan ke masjid Qishos dan Ali Murah sudah sampai Bandara Jeddah terbang JED - SOC		BUS AC
09.	<b>KAMIS</b> 07-Sep-23	12.55	<b>SRG</b> Landing Di Bandara Ahmad Yani Semarang jamaah dijemput keluarga masing masing Dibagikan bagasi dan zam zam <sup>jika release</sup>		
<p><i>Selesai sudah perjalanan Ibadah UMRAH bersama Dewangga LII Hajj Wal Umrah</i>  <i>Semoga 'amal ibadah kita diterima Allah SWT dan menjadi Umrah yang Mabruk, amin</i>  <i>Jadwal adalah ilustrasi, sewaktu-waktu dapat berubah, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu</i></p>					

Sumber: Data PPIU Dewangga Salatiga, 2023.

## Lampiran 4

Brosur Program Umrah PPIU Dewangga Salatiga  
Bulan November – Desember 2023

**DEWANGGA**  
**SALATIGA**

**PENYELENGGARA PERJALANAN  
HAJI & UMROH**  
Amanah - Ukhuwah - Barokah

**PROGRAM UMROH  
GROUP SALATIGA  
BULAN NOVEMBER 2023**

**26 NOVEMBER - 4 DESEMBER 2023**  
**HOTEL BINTANG 4**

**Harga Khusus**  
**32,5**  
**Juta**  
**KOMPLIT**

**Harga Sudah Termasuk :**

- Tiket pesawat pulang-pergi
- Paspor
- Visa Umrah
- Perlengkapan ibadah Umrah
- Manasik teori di Hotel
- Praktek manasik di Firdaus Fatimah Zahra Semarang
- Wisata ziarah
- Air zam-zam 5 Liter
- Handling di Bandara

**Info dan Pendaftaran :**  
**H. Juhdi Amin**  
**HP. 0812 2748 1114**  
**Hj. Puryani Darmanto**  
**HP. 0815 7704 589**

**JL PATTIMURA 15 SALATIGA**  
**TELP. (0298) 313748**  
**☎ 0812 2748 1114**

**KAN**  
Kantor Nasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

**SISKO PATUH**

**PASTI UMRAH**

Sumber: PPIU Dewangga Salatiga, 2023.

## Lampiran 5

### PEDOMAN WAWANCARA

#### A. Direktur PPIU Dewangga Salatiga

1. Bagaimana sejarah berdirinya PPIU Dewangga Salatiga?
2. Apa Visi & Misi PPIU Dewangga Salatiga?
3. Apakah Ada dokumen legalitas/perizinan didirikannya PPIU Dewangga Salatiga?
4. Berapakah Jumlah SDM di Biro ini & bagaimana susunan struktur organisasi PPIU Dewangga Salatiga?
5. Pelayanan/Jasa/Produk apa saja yang ada di PPIU Dewangga Salatiga?
6. Persyaratan apa saja yang harus disiapkan untuk memenuhi syarat jika jemaah ingin mengikuti umrah?
7. Faktor atau kendala apa yang dialami PPIU Dewangga dalam menjalankan bisnis ini?
8. Bagaimana bapak mengatasi kendala yang dihadapi dalam bisnis ini?
9. Berapa Jamaah yang diberangkatkan oleh PPIU Dewangga selama 3 tahun ini? Berapakah laki-lakinya, perempuannya dan anak-anaknya? Dan berapa Lansia yang telah mengikuti umrah di biro ini selama 3 Tahun?
10. Dalam setahun ada berapa pemberangkatan di biro ini?
11. Jika di biro ini ada pembuatan passport untuk jemaah, apakah passportnya dibuatkan untuk jemaah atau bagaimana?
12. Apakah di biro ini ada pengecekan kesehatan sebelum pemberangkatan?
13. Bagaimana jika Jemaah umrah mempunyai penyakit dan tidak lulus untuk masalah kesehatan? Apa yang akan biro lakukan?
14. Siapa yang membawakan materi manasik umrah teori untuk biro? Apakah ada pemateri dari luar?



15. Apa saja materi yang dibawakan untuk Jemaah umrah disaat manasik umrah teori?
16. Adakah konsumsi yang disediakan untuk Jemaah ketika manasik umrah?
17. Apa saja yang disediakan biro disaat manasik umrah praktek?
18. Saat pemberangkatan apakah Jemaah umrah diantar ke Bandara atau berangkat sendiri ke bandara dan biro menunggu di Bandara?
19. Apakah Jemaah umrah biro diberikan tanda? Apa saja tanda yang diberikan?
20. Apakah biro mempunyai muthawwif? Atau menggunakan muthawwif dari luar biro untuk memimpin Jemaah umrah yang beribadah?
21. Jika sudah berada di Mekkah, apakah biro menemani Jemaah umrah menuju hotel?
22. Jika Jemaah tiba-tiba tidak bisa berjalan disaat melaksanakan ibadah umrah dan harus menggunakan kursi roda, apa yang akan dilakukan biro?
23. Apakah biro menyiapkan toko untuk Jemaah yang ingin membeli oleh-oleh disana?
24. Apa yang dilakukan biro jika ada salah satu Jemaah umrah yang hilang?
25. Jika ada Jemaah yang meninggal dunia disana, apa yang akan dilakukan biro kepada Jemaah tersebut? Apakah akan dikuburkan disana atau dibawa pulang ke tanah air?

## **B. Divisi Marketing dan Tour Leader**

1. Bagaimana pelayanan pendaftaran ibadah umrah pada lansia?
2. Bagaimana sistem penyetoran dana dalam PPIU Dewangga Salatiga?
3. Pelayanan apa saja yang ada di PPIU Dewangga Salatiga?
4. Apakah di setiap tahunnya selalu ada peningkatan di biro ini atau tidak?
5. Ketika mengalami penurunan Jemaah yang mendaftar, langkah atau strategi apa yang ibu lakukan untuk mengatasi hal itu?
6. Bagaimana jika bapak pimpinan tidak bisa melayani jemaah?
7. Kenapa ibu terpilih menjadi Tour Leader?

8. Jika sudah berada di Mekkah, apakah biro menemani Jemaah umrah menuju hotel?
9. Jika Jemaah tiba-tiba tidak bisa berjalan disaat melaksanakan ibadah umrah dan harus menggunakan kursi roda, apa yang akan dilakukan biro?
10. Apakah biro menyiapkan toko untuk Jemaah yang ingin membeli oleh-oleh disana?

### **C. Jemaah Umrah Lansia PPIU Dewangga Salatiga**

1. Nama bapak/ibu siapa?
2. Berapa umur bapak/ibu?
3. Apakah benar bapak/ibu menunaikan umrah lewat biro PPIU Dewangga Salatiga?
4. Apa yang membuat bapak/ibu memilih Dewangga Salatiga dalam melaksanakan ibadah umrah?
5. Apa saja syarat yang harus disiapkan untuk mendaftar umrah di PPIU Dewangga Salatiga?
6. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga dalam proses pendaftaran?
7. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga kepada lansia selama melaksanakan ibadah umrah?
8. Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan kepada lansia dalam pelaksanaan pelayanan ibadah umrah?
9. Bagaimana perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dimiliki oleh PPIU Dewangga Salatiga?
10. Apakah biro Dewangga Salatiga sudah cukup bagus untuk lansia atau masih ada kekurangan yang harus dibenahi? Contoh kekurangannya seperti apa?
11. Apakah ibu/bapak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga?

## Lampiran 6

### TRANSKRIP WAWANCARA

#### Wawancara 1

Informan : Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. (JA)

Pewawancara : Muhammad Yudha Ardiansyah (Y)

Tempat : Kantor PPIU Dewangga Salatiga

Hari, Tanggal : Jum'at, 13 Oktober 2023

Waktu : Pukul 10.55 WIB

Untuk mendapatkan data tentang manajemen pelayanan jemaah umrah lansia dan data para jemaah umrah lansia, peneliti mewawancarai Direktur PPIU Dewangga Salatiga yaitu Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag. Wawancara untuk kali ini dilakukan di Kantor PPIU Dewangga Salatiga pada hari jum'at alat bantu yang digunakan buku, alat tulis dan recorder (HP) wawancara yang dilakukan kurang lebih 40 menit.

Y(01) : Assalamualaikum waarahmatullahi wabarakatuh. Sebelumnya izinkan saya perkenalkan diri terlebih dahulu, nama saya Muhammad Yudha Ardiansyah dari Universitas Negeri Islam Raden Mas Said Surakarta dengan program studi Manajemen Dakwah yang fokus pada Manajemen Haji dan Umrah. Mohon maaf jika saya sudah mengganggu waktu bapak dan saya mohon izin untuk mewawancarai bapak, maksud saya disini untuk melakukan penelitian skripsi yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia di PPIU Dewangga Salatiga.

JA(01) : Waalaikumsalam mas, Njih mas.

Y(02) : Baik pak, saya langsung ke pertanyaan yang pertama yaitu Bagaimana sejarah berdirinya PPIU Dewangga Salatiga? Pada tahun berapa PPIU Dewangga Salatiga ini berdiri?

JA(02) : Sejarah kita mendirikan biro ini intinya kita ingin menjadi jembatan masyarakat yang ingin menjadi tamu-tamu Allah, jadi niat kita untuk membantu jemaah-jemaah haji khusus dan umrah serta mewujudkan impian dan niat beribadah jemaah. Selain itu juga kami ingin menjadi laboratorium mahasiswa karena kebetulan saya sendiri mengajar mata kuliah haji dan umrah, itu agar menyampaikan materi kepada mahasiswa tidak hanya teori-teori yang ada tapi kita ingin menceritakan hal-hal yang bersifat konkrit, yang kita jalani ini juga bisa menjadi pengalaman nyata untuk mahasiswa. Kami berdiri pada tahun 2018 cabang Salatiga dan diresmikan oleh Walikota Salatiga.

Y(03) : Yang kedua itu, apa visi dan misi PPIU Dewangga Salatiga?

JA(03) : Visi kita utamanya membantu jemaah ntuk bisa menjadi tamu-Nya Allah, kita melayani dengan semangat kekeluargaan. Jadi visi kita adalah melayani tamu-tamuNya Allah dengan semangat kekeluargaan. Sedangkan misi kita adalah pertama untuk dakwah, yang kedua juga menjadi fasilitator tamu-tamu Allah dengan amanah dan yang ketiga kita menyertakan ukhuwwah islamiyah karena setelah mereka pulang dari umrah biasanya kita mengadakan acara-acara silaturahmi atau pengajian.

Y(04) : Apakah PPIU Dewangga Salatiga memiliki dokumen legalitas atau perizinan?

JA(04) : Awalnya kita ada perizinan legalitas dari Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah jadi itu berlaku 3 tahun, tapi sejalan dengan Undang-Undang Cipta Kerja maka sekarang untuk izin cabang itu tidak diperlukan lagi, izin itu cukup di kantor pusat saja. Untuk kantor cabang itu dituangkan dalam akta notaris yang bisa dilihat disini, bisa dilihat bahwa PPIU Dewangga Salatiga itu cabang dari Dewangga Solo, jadi segala yang terbaik dengan proses perizinan itu cukup oleh kantor pusat sesuai dengan Undang-Undang tersebut.

Y(05) : Berapakah Jumlah SDM di Biro ini & bagaimana susunan struktur organisasi PPIU Dewangga Salatiga?

JA(05) : Struktur yang kita susun itu ada pimpinan cabang setelah itu ada beberapa bidang, ada bidang operasional, bidang marketing, ada bidang keuangan dan bidang administrasi. Kalo pimpinannya itu saya, bagian operasional Bapak H. Sunarso, bagian marketing ada Ibu Hj. Puryani, bagian keuangan ada Ibu Hj. Siti Marfuah dan bagian administrasi sekarang ada Mba Annisa. Kita memang masih minimalis ya, disamping itu kita juga punya mitra-mitra kita yang ada di Kopeng, Boyolali, jadi mereka merupakan mitra-mitra kita yang setiap saat berkontribusi mengirimkan jemaah.

Y(06) : Pelayanan atau Jasa atau Produk apa saja yang ada di PPIU Dewangga Salatiga?

JA(06) : Kita melayani pemberangkatan umrah, produknya ada umrah reguler, ada umrah plus turki, dan sekarang ada umrah plus Dubai Uni Emirate Arab. Kalo hajinya kami melayani haji khusus atau haji plus dan haji furoda. Jadi ya itu aja sesuai dengan tugas PPIU dan PIHK jadi kita melayani umrah dan haji khusus itu. Untuk paket itu sangat bervariasi, tergantung dari maskapai dan hotel itu yang jadi standar kita. Rata-rata kita ini paketnya 9 hari itu untuk reguler, tapi untuk umrah plus Turki atau Dubai kisaran 13 hari, harganya dimulai dari 30 Juta sampai 40 Juta. Ada 3 macam, hotel bintang 5 35 Juta, bintang 4 32,5 Juta dan bintang 3 30 Juta.

Y(07) : Persyaratan apa saja yang harus disiapkan untuk memenuhi syarat jika jemaah ingin mengikuti umrah?

JA(07) : Untuk bisa mengikuti umrah itu dia punya paspor, jadi paspor itu bisa buat sendiri atau bisa melalui biro, visa, KTP, KK, Buku Nikah atau Akte Kelahiran.

Y(08) : Faktor atau kendala apa yang dialami PPIU Dewangga Salatiga dalam menjalankan biro ini?

JA(08) : Sebenarnya kalo kendalanya yang sekarang adalah banyak biro yang muncul, bukan biro-biro yang punya kantor tapi banyak masyarakat atau

perorangan yang menawarkan untuk ibadah umrah dan ibadah haji, kadang-kadang mereka juga itu kurang amanah, masyarakat juga masih berpikir bahwa umrah itu biayanya murah dan kendala-kendala yang lain dan terkait dengan bekal kemampuan keagamaan jemaah. Jemaah kita masih minim bekal ilmu pengetahuan, pengetahuann yang berkaitan dengan tata cara manasik umrah. Itu yang menjadi kendala-kendala yang berkaitan dengan pengalaman jemaah disaat luar negara, karena jemaah kita selain lanjut usia juga pengalaman-pengalaman di luar negeri itu kan sangat jarang yaa seumur-umur baru naik pesawat, tidur di hotel, toilet yang tidak seperti di rumah. Jadi kendala-kendala tadi yang sering kita lihat di kondisi jemaah kita.

Y(09) : Dengan kendala-kendala itu bagaimana bapak mengatasinya?

JA(09) : Kita mempunyai komitmen bahwa kita menganggap jemaah itu sebagai keluarga kita sendiri, kita melayani penuh dengan kekeluargaan dan kita memprioritaskan jemaah yang lansia. Mungkin butuh kursi roda atau menemani saat di hotel dan lift. Dan kita memberikan jemaah yang lansia itu kalo bisa di lantai yang dibawah agar tidak naik turun, di pesawat juga kita mendampingi. Jika jemaah lansia tidak bisa beribadah, kita akan mencari pengganti untuk diwakilkan, kita akan mencari petugas yang bisa mewakili jemaah kita yang tidak bisa beribadah disana.

Y(10) : Berapa Jamaah yang diberangkatkan oleh PPIU Dewangga selama 3 tahun ini? Berapakah laki-lakinya, perempuannya dan anak-anaknya? Dan berapa Lansia yang telah mengikuti umrah di biro ini selama 3 Tahun?

JA(10) : Ketika 2018 lalu kita mendapatkan amanah untuk memberangkatkan itu 1,5 tahun 2018 sampai 2019, itu kita memberangkatkan 200 jemaah, nanti untuk laki-laki atau perempuannya nanti di cek lagi yaa di data. Setelah itu dari 2020 sampai 2022 itu kita ada covid 19, dan saat covid 19 kita tidak melayani pemberangkatan karena aturan yang sangat ribet. Kemudian kita melayani tahun 2022 kemarin, kita memberangkatan 145 jemaah umrah dan tahun ini 2023 sampai

september baru 61 jemaah yang berangkat di Dewangga Salatiga. Rata-rata lansia di biro kita itu mencapai 45%.

Y(11) : Dalam setahun ada berapa pemberangkatan di biro ini?

JA(11) : Karena kita ini cabang kita memberangkatkan secara periodik, jadi selama 3 bulan kita itu memberangkatkan dengan grup Salatiga, tapi jika di luar itu memilih menunaikan umrah sesuai dengan pilihan hari dan tangga, nanti kita ikutkan jadwal dengan kantor pusat Solo, kalo solo si bisa memberangkatkan 6x dalam sebulan. Jadi setahun kita memberangkatkan sebanyak 4x dalam setahun.

## Wawancara 2

Informan : Ibu Puryani Darmanto (PD)

Pewawancara : Muhammad Yudha Ardiansyah (Y)

Tempat : Kantor PPIU Dewangga Salatiga

Hari, Tanggal : Kamis, 12 Oktober 2023

Waktu : Pukul 10.00 WIB

Y(01) : Bagaimana pelayanan pendaftaran ibadah umrah pada lansia?

PD(01): Kami mendampingi jemaah lansia yang ingin mendaftar dan membantu jemaah lansia untuk mengisi formulir serta dokumen-dokumen penting.

Y(02) : Bagaimana sistem penyetoran dana dalam PPIU Dewangga Salatiga?

PD(02): Jemaah yang ingin mengikuti umrah kita, DP 5 juta dan untuk pelunasan secara formal itu 1 bulan sebelum keberangkatan sudah lunas. Tapi ya karena kita sudah seperti keluarga, kadang-kadang setengah bulan sebelum keberangkatan baru dilunasi dan ada yang sudah berangkat tapi belum dilunasi, dilunasi ketika sudah selesai ibadah baru dilunasi itu tidak apa-apa.

Y(03) : Pelayanan apa saja yang ada di PPIU Dewangga Salatiga?

Y(04) : Apakah di setiap tahunnya selalu ada peningkatan di biro ini atau tidak?

PD(04): Selama ini kita alhamdulillah ada peningkatan walaupun sedikit, karena kan persaingan bisnis sangat berat. Tapi memang saat 2 tahun tidak ada pemberangkatan, langsung banyak jemaah yang mendaftar karena sudah ingin



menunaikan ibadah umrah, tapi setelah itu yaa landai-landai saja, tapi memang sekarang ya persaingannya sangat ketat.

Y(05) : Ketika mengalami penurunan Jemaah yang mendaftar, langkah atau strategi apa yang ibu lakukan untuk mengatasi hal itu?

PD(05): Kalo jemaah dewangga itu kan sebenarnya 90% itu dari alumni, kiat-kiat kita untuk mendapatkan jemaah yang baru itu lagi, bisa melalui promosi, pembuatan brosur atau membangun cluster-cluster baru lagi. Kebanyakan jemaah baru itu adalah jemaah yang mendapatkan rekomendasi dari alumni biro ini.

### Wawancara 3

Informan : Ibu Suminah (S)

Pewawancara : Muhammad Yudha Ardiansyah (Y)

Tempat : Galangan, Kadirejo, Kec. Pabelan, Kab. Semarang

Hari, Tanggal : Selasa, 24 Oktober 2023

Waktu : Pukul 11:00 WIB

Y(01) : Nama ibu siapa?

S(01) : Ibu Suminah

Y(02) : Berapa umur ibu?

S(02) : 85 Tahun

Y(03) : Apakah benar ibu menunaikan umrah lewat biro PPIU Dewangga Salatiga?

S(03) : *Njih* Benar

Y(04) : Apa yang membuat bapak/ibu memilih Dewangga Salatiga dalam melaksanakan ibadah umrah?

S(04) : Saya didaftarkan oleh sodara saya, katanya pelayanan disitu bagus, mangkanya yaudah gapapa saya didaftarin disitu.

Y(05) : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga kepada lansia selama melaksanakan ibadah umrah?

S(05) : Sangat bagus, saya selalu ditemani sama pak juhdi amin disana, kalo saya butuh apa-apa beliau selalu melayani, pokoknya beliau sangat baik dan saya senang dipimpin oleh beliau untuk ibadah umrah saya

Y(06) : Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan kepada lansia dalam pelaksanaan pelayanan ibadah umrah?

S(06) : Sudah bagus, ketika saya tiba-tiba membutuhkan kursi roda, beliau langsung menyewakan kursi roda untuk saya dan tidak mempermasalahkan bayarannya.

Y(07) : Apakah biro Dewangga Salatiga sudah cukup bagus untuk lansia atau masih ada kekurangan yang harus dibenahi? Contoh kekurangannya seperti apa?

S(07) : Menurut saya sudah sangat bagus pelayanan disana untuk lansia seperti saya, dan tidak ada kekurangan pelayanan terhadap lansia yang menunaikan ibadah umrah di Dewangga Salatiga ini.

Y(08) : Apakah ibu/bapak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga?

S(08) : Sangat puas mas.

#### Wawancara 4

Informan : Bapak Ngatmin (N)

Pewawancara : Muhammad Yudha Ardiansyah (Y)

Tempat : Rejosari, Cukil, Tengaran, Semarang

Hari, Tanggal : Kamis, 26 Oktober 2023

Waktu : Pukul 16:30 WIB

Y(01) : Nama bapak siapa?

N(01) : Bapak Ngatmin

Y(02) : Berapa umur bapak?

N(02) : 67 Tahun

Y(03) : Apakah benar bapak menunaikan umrah lewat biro PPIU Dewangga Salatiga?

N(03) : Benar

Y(04) : Apa yang membuat bapak memilih Dewangga Salatiga dalam melaksanakan ibadah umrah?

N(04) : Saya saat itu sedang memakan bebek goreng di Salatiga, setelah itu ada bapak-bapak yang menyarankan saya menunaikan ibadah umrah di Dewangga Salatiga, katanya bagus pelayanannya. Abis itu saya daftar disana sekeluarga untuk menunaikan ibadah umrah.

Y(05) : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga kepada lansia selama melaksanakan ibadah umrah?

N(05) : Sangat bagus, saya selalu ditemani sama pak juhdi amin disana, kalo saya butuh apa-apa beliau selalu melayani, pokoknya beliau sangat baik dan saya senang dipimpin oleh beliau untuk ibadah umrah saya

Y(06) : Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan kepada lansia dalam pelaksanaan pelayanan ibadah umrah?

N(06) : Sudah bagus mas, segala macam sarana dan prasarananya sudah cukup bagus.

Y(07) : Apakah biro Dewangga Salatiga sudah cukup bagus untuk lansia atau masih ada kekurangan yang harus dibenahi? Contoh kekurangannya seperti apa?

N(07) : Menurut saya sudah sangat bagus pelayanan disana untuk lansia seperti saya, dan tidak ada kekurangan pelayanan terhadap lansia yang menunaikan ibadah umrah di Dewangga Salatiga ini. Bapak Juhdi Amin juga sangat baik jadi pelayanan akan baik tergantung orangnya yang baik atau tidak.

Y(08) : Apakah ibu/bapak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga?

N(08) : Sangat puas, nanti insya Allah jika ada rezeki lagi saya akan ibadah umrah lewat biro pa juhdi amin lagi.

### Wawancara 5

Informan : Bapak Suratman (S)

Pewawancara : Muhammad Yudha Ardiansyah (Y)

Tempat : Rejosari, Cukil, Tengeran, Semarang

Hari, Tanggal : Kamis, 26 Oktober 2023

Waktu : Pukul 17:00 WIB

Y(01) : Nama bapak siapa?

S(01) : Bapak Suratman

Y(02) : Berapa umur bapak?

S(02) : 62 Tahun

Y(03) : Apakah benar bapak menunaikan umrah lewat biro PPIU Dewangga Salatiga?

S(03) : Benar

Y(04) : Apa yang membuat bapak memilih Dewangga Salatiga dalam melaksanakan ibadah umrah?

S(04) : Saya disarankan oleh Bapak Ngatmin, katanya disitu bagus pelayanannya, jadi yaudah saya daftar disitu.

Y(05) : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga kepada lansia selama melaksanakan ibadah umrah?

S(05) : Sangat bagus, saya selalu ditemani sama pak juhdi amin disana, kalo saya butuh apa-apa beliau selalu melayani.

Y(06) : Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan kepada lansia dalam pelaksanaan pelayanan ibadah umrah?

S(06) : Sudah bagus mas, segala macam sarana dan prasarananya sudah cukup bagus. Hotelnya juga bagus banget dekat dengan Masjid.

Y(07) : Apakah biro Dewangga Salatiga sudah cukup bagus untuk lansia atau masih ada kekurangan yang harus dibenahi? Contoh kekurangannya seperti apa?

S(07) : Menurut saya sudah sangat bagus pelayanan disana untuk lansia seperti saya, dan tidak ada kekurangan pelayanan terhadap lansia yang menunaikan ibadah umrah di Dewangga Salatiga ini.

Y(08) : Apakah ibu/bapak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PPIU Dewangga Salatiga?

S(08) : Puas mas

## Lampiran 7

## Surat Keterangan Hasil Cek Plagiasi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Di tempat

Dengan ini menyatakan bahwa saya:

Nama : Akhmad Anwar Dani, S.Sos.l., M.Sos.l  
Alamat : Fakultas  
Instansi : UIN Raden Mas Said Surakarta

Telah melakukan cek similarity terhadap skripsi atas:

Nama : Muhammad Yudha Ardianyah  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Hasil Similarity: 1%  
Judul : Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lansia

Menyatakan bahwa hasil cek similarity ini bisa dipertanggungjawabkan dengan sebenarnya dan siap menerima konsekuensi jika hasil cek similarity terbukti tidak sesuai.

Senin, 6 November 2023

Yang Menyatakan





## DOKUMENTASI



Dokumentasi saat Wawancara dengan Bapak Drs. H. Juhdi Amin, M.Ag





Dokumentasi saat wawancara dengan Ibu Suminah selaku jemaah lansia



Dokumentasi saat wawancara dengan Bapak Ngatmin dan Bapak Suratman



Dokumentasi saat Manasik Umrah di Hotel bersama pimpinan kantor pusat Bapak Her Suprabu



Dokumentasi saat jemaah mengikuti manasi umrah



Dokumentasi saat manasik umrah di Firdaus Fatimah Zahra





Dokumentasi saat Jemaah berkumpul dan berdoa bersama di Salatiga



Dokumentasi saat Jemaah sudah sampai di bandara  
dan dibagikan ID card dan Syal

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Yudha Ardiansyah  
 Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Mei 2001  
 Jenis Kelamin : Laki – laki  
 Agama : Islam  
 Alamat : Jln. H. Tohir no. 2 RT 002/013, Kebon  
 Jeruk Jakarta Barat, DKI Jakarta  
 Telepon : 089680799034  
 Email : [mhmmdyudha31@gmail.com](mailto:mhmmdyudha31@gmail.com)

#### Riwayat Pendidikan

SDN 12 Kebon Jeruk	2007-2013
MTsN 12 Jakarta	2013-2016
MAN 19 Jakarta	2016- 2019
UIN Raden Mas Said Surakarta	2019-Sekarang