

**Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan
Kepuasan Jamaah Lansia**

(Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas PTIQ
Jakarta sebagai Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh :

Kamaluddin Ilyas

NIM: 201220029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA
1446 H/2024 M**

**Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan
Kepuasan Jamaah Lansia**

(Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas PTIQ
Jakarta sebagai Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

Kamaluddin Ilyas

NIM: 201220029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA
1446 H/2024 M**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi :

**Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan
Jamaah Lansia**

(Studi Kasus pada PT. Mega Rehlait Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

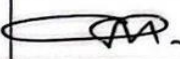
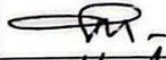
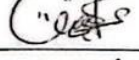
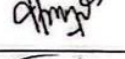
Nama Mahasiswa : Kamaluddin Ilyas

NIM : 201220029

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Telah diuji dan di pertahankan dalam sidang munaqosyah yang
diselenggarakan pada hari Kamis, Tanggal 31 Oktober 2024

No	Nama Penguji	Jabatan Tim	Tanda Tangan
1	Dr. Topikurohman Bedowi, MA.	Ketua Sidang	
2	Dr. Topikurohman Bedowi, MA.	Penguji I	
3	Yasser Muda Lubis, Lc. MA.	Penguji II	
4	Agustriani Muzayanah, M.A.	Pembimbing I	
5	Jamaluddin Djunaid, Lc, MA. Hk.	Pembimbing II	
6	Sri Hayati, S.Pd	Sekr. Sidang	

Jakarta, 11 November 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Universitas PTIQ Jakarta



Universitas PTIQ Jakarta

(Dr. Topikurohman Bedowi, MA.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi
**Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan
Jamaah Lansia**
(Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Asslam, Kendari, Sulawesi Tenggara)

Disusun Oleh:
Kamaluddin Ilyas
NIM: 201220029

Telah selesai kami bimbing dan setuju untuk selanjutnya diujikan
Jakarta, 23 Oktober 2024
Menyetujui,

Pembimbing I



(Agustriani Muzayanah, MA.)

Pembimbing II



(Jamaluddin Djunaid, Lc. MA. Hk.)

Mengetahui,
Ketua Prodi
Manajemen Dakwah



(Dr. R. Nanang Kuswara, SE. MM.)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Judul Skripsi :

**Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan
Jamaah Lansia**

(Studi Kasus pada PT. Mega Rehlait Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Kamaluddin Ilyas
NIM : 201220029
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya, Apabila dikemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan sanksi yang berlaku di lingkungan Universitas PTIQ Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 23 Oktober 2024
Yang Membuat Pernyataan



(Kamaluddin Ilyas)

MOTTO

“Orang miskin itu bukan sehari tanpa makan, tetapi orang miskin itu sehari tanpa berpikir”.

“Pekerjaan yang baik tanpa perencanaan hanya akan jadi sulit. Sedangkan, Perencanaan yang baik tanpa pelaksanaan hanya akan jadi arsip”.

“Sang juara bukanlah mereka yang tak terkalahkan, melainkan yang sanggup bangkit dari pahitnya kekalahan”.

“Orang yang berani berkata terus terang adalah orang yang mendidik jiwanya sendiri untuk Merdeka”.

“Sesuatu yang mungkin memerlukan ribuan kata untuk menerangkannya kadang-kadang cukup dan lebih baik dengan satu tindakan nyata”.

“yang harus dibabat adalah egoisme dan kebencian. Dan yang mesti dirajut adalah solidaritas dan kepedulian”.

“Yakinkan dengan Iman, Usahakan dengan Ilmu, Sampaikanlah dengan Amal”.

“Yakin Usaha Sampai”.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin. Ucapan rasa syukur tak terhingga kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, kekuatan, kesehatan serta atas izin yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi ini agar memenuhi syarat untuk lulus di Universitas PTIQ Jakarta.

Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada yang mulia, suri tauladan umat dan pemberi syafa'at kelak pada hari kiamat yakni Nabi Muhammad SAW, keluarga serta para sahabatnya. Semoga kita semua dapat istiqomah untuk menjadi ummatnya hingga hari akhir. Aamiin.

Dalam proses penggarapan skripsi yang berjudul "Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia (Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara)". Penulis banyak mendapatkan bantuan, semangat dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nasaruddin Umar. M.A sebagai Rektor Universitas PTIQ Jakarta.
2. Bapak Topikurroliman Bedowi, M.A sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas PTIQ Jakarta.
3. Kepada Bapak Dr. R. Nanang Koswara, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Dakwah Universitas PTIQ Jakarta
4. kepada Ibu Agustriani Muzayanah MA. selaku pembimbing utama, yang telah memberikan bimbingan, saran, dan kritik konstruktif yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan kepercayaan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. kepada Bapak Jamaluddin Djunaid, Lc. MA. Hk selaku pembimbing kedua, yang telah memberikan bantuan dan masukan yang sangat berharga selama proses penelitian.
6. Seluruh dosen serta staff tata usaha Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas PTIQ Jakarta, atas segala pengetahuan dan pengalaman berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas PTIQ Jakarta.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Drs. H. Muh. Ilyas dan Ibu Hj. Bungatan yang tidak pernah lelah dalam mendidik dan mendo'akan anak-anaknya dengan segala kemurahan hati dan fasilitas yang diberikan selama penulis menuntut ilmu selama ini.
8. Kepada keluarga besar saya yang selalu menjadi support system penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga dapat menjadi impian kedua

orang tua dan meraih cita-cita dunia akhirat dengan Ridho Allah SWT.

9. Kepada seluruh teman-teman se-perjuangan saya, Fadhlan Rahman, Mustofa Edi Budiarto, Oktariansyah , Zaidan Majdi Riza, Naufal Ramahan, dan umumnya teman-teman Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dari 2020-Sekarang dan seluruh Mahasiswa yang tidak bisa ditulis satu-satu karena terlalu banyak selalu membantu penulis atas pengalaman, keceriaan, dan pengetahuan yang kita jalani setiap harinya selama ini, entah itu via daring atau luring.
10. Kepada Laila Pajriani terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada penulis, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah kata menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian penulis.
11. Dan yang terakhir, saya ucapkan terimakasih kepada organisasi eksternal kampus yaitu HMI (Himpunan Mahasiswa islam) Koordinator Komisariat PTIQ-IIQ Jakarta Cabang Jakarta Selatan, yang mana penulis telah banyak belajar daripada organisasi tersebut hingga sampai saat ini penulis masih banyak belajar daripada orang-orang hebat yang berada pada organisasi tersebut. Yang selalu memberikan motivasi dan meluangkan waktu untuk selalu menasehati agar menjalankan kewajiban perkuliahan di kampus Universitas PTIQ Jakarta tepat waktu dan pada waktu yang tepat. Semoga menjadi amal ibadah yang baik di dunia maupun akhirat kelak.
12. Semua orang yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang belum bisa saya sebutkan satu-satu. Saya ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya. Saya meminta maaf yang sebesar-besarnya ketika ada salah kata maupun tingkah laku yang kurang berkenan dari segi ucapan juga tindakan selama ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik konstruktif dari semua pihak demi perbaikan di masa mendatang.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Konseptual	27
Tabel 4.1 Harga Paket Umrah PT. Mega Rehlaat Assalam	38
Tabel 4.2 Data Jamaah Umrah Tahun 2023-2024	39
Tabel 4.3 Jamaah Umrah Lansia	39

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Pembatasan Masalah	8
3. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	9
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Landasan Teori.....	13
1. Manajemen.....	14
2. Pelayanan Prima	18
C. Kerangka Konseptual	27
.....	27
BAB III.....	28

METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
C. Informan Penelitian	29
D. Teknik Penentuan Informan	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29
1. Observasi.....	30
2. Wawancara.....	30
3. Dokumentasi.....	30
F. Keabsahan Data.....	31
1. Credibility	31
2. Triangulasi.....	32
G. Teknik Analisis Data	33
1. Reduksi Data	34
2. Penyajian Data.....	34
3. Verifikasi Data	34
BAB IV.....	35
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	39
C. Hasil dan Pembahasan Penelitian	40
BAB V	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74
DOKUMENTASI	74
PEDOMAN WAWANCARA	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data jamaah haji wafat 2015-2023.....	3
Gambar 1.2 Data jamaah haji lansia tahun 2023	4
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	37

DAFTAR SINGKATAN

BKKBN	: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
CCTV	: <i>Closed Circuit Television</i>
GM	: <i>General Manager</i>
HMI	: Himpunan Mahasiswa Islam
IIQ	: Institut Ilmu Qur'an
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KEMENAG	: Kementrian Agama
Lansia	: Lanjut Usia
MMSE	: <i>Mini Mental State Examination</i>
PIHK	: Penyelenggara Ibadah Haji Khusus
PMII	: Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia
POAC	: <i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling</i>
PPIU	: Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah
PT	: Perseroan Terbatas
PTIQ	: Perguruan Tinggi Ilmu Qur'an
RS	: Rumah Sakit
SD	: Sekolah Dasar
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
MTsN	: Madrasah Tsanawiyah Negeri
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TL	: <i>Tour Leader</i>
UU	: Undang – Undang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan bagi jemaah lanjut usia (lansia). Jemaah lansia memiliki kebutuhan khusus yang berbeda dari jemaah lainnya, baik dari segi fisik, kesehatan, maupun psikologis. Oleh karena itu, perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah perlu menerapkan strategi pelayanan yang efektif agar dapat memenuhi kebutuhan tersebut dan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi para jemaah lansia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajer perusahaan, staf lapangan, dan jemaah lansia. Selain itu, dilakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan selama pelaksanaan ibadah, mulai dari persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke Tanah Air. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek penting dalam manajemen pelayanan bagi jemaah lansia meliputi: penyediaan layanan kesehatan yang memadai, pendampingan khusus bagi jemaah dengan mobilitas terbatas, komunikasi yang jelas dan mudah dipahami, serta pengelolaan waktu dan jadwal yang fleksibel untuk mengakomodasi keterbatasan fisik. Implementasi manajemen pelayanan yang baik terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan jemaah lansia, yang merasa lebih terlayani dan nyaman dalam menjalankan ibadah. Namun, tantangan masih ditemukan pada keterbatasan sumber daya dan keterampilan staf dalam menangani kebutuhan khusus lansia

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jemaah, Haji dan Umrah, Jemaah Lansia*

.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia, dalam setiap tahunnya mengirim ribuan jamaah haji dan umrah, hal ini sejalan dengan berkembangnya usaha dibidang jasa khususnya dalam jasa travel haji dan umrah yang saat ini perkembangannya dapat dikatakan sangat baik. Hal ini terjadi dikarenakan daftar tunggu calon jamaah haji yang sudah sampai diatas 20 tahun, hal ini juga dipengaruhi oleh keadaan ekonomi masyarakat Indonesia yang terus meningkat tiap tahunnya.

Pelaksanaan ibadah umrah saat ini sedang marak dikalangan umat Islam di Indonesia, hal ini dikarenakan biaya nya yang lebih murah dibanding ibadah haji serta bisa dilakukan kapan saja tidak perlu menunggu layaknya ibadah haji, bisa dikatakan bahwa umrah adalah haji kecil. Ibadah umrah menurut Mazhab Al-Hanafiyah dan Al-Malikiyah hukumnya sunnah bukan wajib, kemudian pendapat Mazhab Asy-Syafi'iyah dan Al-Hanabilah mengatakan bahwa umrah hukumnya wajib minimal sekali seumur hidup¹, sedangkan hukum ibadah haji adalah wajib bagi yang mampu.

Meskipun umrah memiliki status yang lebih ringan dibandingkan haji, tetapi maknanya tetap besar dalam kehidupan seorang muslim. Ibadah ini memberikan peluang bagi umat Islam untuk mendekatkan diri kepada Allah, membersihkan diri dari dosa, serta memperoleh berkah dan ampunan-Nya. Oleh karena itu, meskipun umrah bersifat sunnah, umat Islam dianjurkan untuk melaksanakannya jika mampu, sebagai wujud pengabdian dan kepatuhan kepada ajaran agama.

Umrah adalah salah satu ibadah dalam agama Islam yang dilakukan dengan cara melakukan rangkaian tindakan atau ritual tertentu di kota Makkah, Arab Saudi. Umrah bisa dilakukan kapan

¹ Imam 'Alauddin Abu Bakr bin Mas'ud al-Kasani al-Hanafi, *Badai'u ash-Shana'i fii Tartib asy-Syarai*, vol. 2 (Kairo: Daar al-Hadits, 2005). 226

saja selama tahun kecuali pada hari-hari tertentu dalam bulan haji (bulan Dzulhijjah). Berbeda dengan haji yang hanya dilakukan pada bulan Dzul Hijjah. Sehingga membuat setiap orang ingin sekali berkunjung ke tanah suci, tak hanya melaksanakan ibadah umrah saja, para jamaah juga tertarik dengan berbagai kunjungan atau ziarah ke tempat-tempat bersejarah dalam islam seperti Masjid Quba, Masjid Quba merupakan yang pertama kali didirikan oleh Rasulullah saw. Hal ini membuat jumlah jamaah umrah meningkat dan lebih banyak peminat dari jamaah haji, mulai dari kalangan orang dewasa, anak-anak hingga lanjut usia. 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.

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

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.²

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.

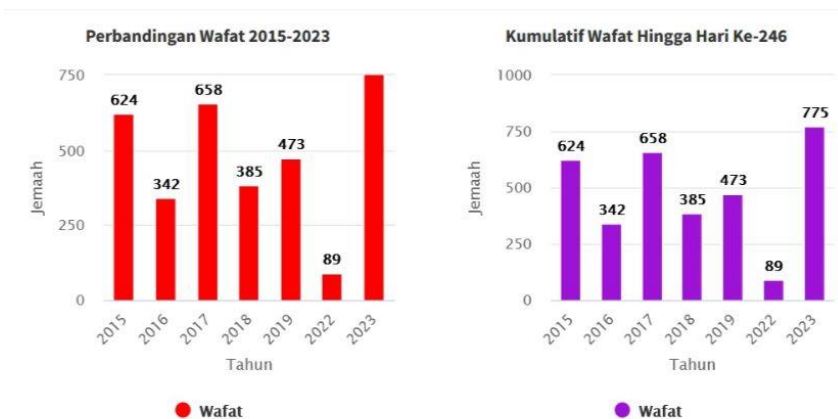
² Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (PT. Raja Grafindo Persada, 2017). 27

Namun, ada kekhawatiran terhadap jamaah haji dan umrah yang sudah lanjut usia, karena kondisi fisik mereka yang mungkin tidak lagi mampu menjalankan rangkaian kegiatan umrah seperti Tawaf dan Sa'i yang membutuhkan kekuatan fisik dan stamina yang cukup. Kabar duka seringkali mencuat terkait dengan jamaah lanjut usia yang mengalami kesulitan saat melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Menurut data dari Kementerian Agama Republik Indonesia dari tahun 2015 hingga 2023 terjadi peningkatan jumlah jamaah yang wafat selama melaksanakan ibadah haji. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 775 jamaah yang wafat.³

Gambar 1.1 Data Jamaah Haji Wafat 2015-2023

Perbandingan Wafat Antar Tahun (Diolah dari Siskohatkes-Kemenkes)



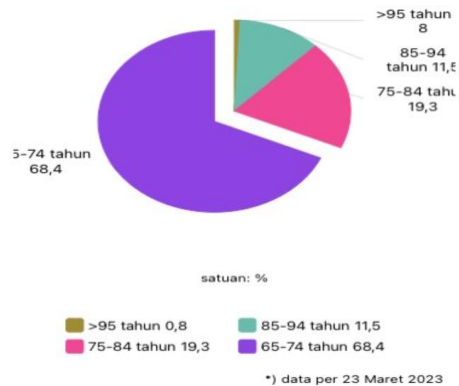
Sumber: <https://haji.kemenag.go.id/sidb/admin/index.php?page=wafat2023&nav=0>

Berdasarkan data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama per 2023, ada 66.943 jamaah haji lansia yang diberangkatkan pada tahun lalu. Jumlah ini mencapai sekitar 30% dari total jamaah haji Indonesia pada 2023 yang sebanyak 221.000 orang.⁴

³ Kementerian Agama Republik Indonesia, 24 Januari 2024, <https://haji.kemenag.go.id/sidb/admin/index.php?page=wafat2023&nav=0>

⁴ databoks, 26 Januari, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/07/ini-proporsi-usia-jamaah-haji-lansia-pada-2023-mayoritas-di-bawah-75-tahun>.

Gambar 1.2 Data Jamaah Haji Lansia Tahun 2023



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/07/ini-proporsi-usia-jemaah-haji-lansia-pada-2023-mayoritas-di-bawah-75-tahun>.

Usia lanjut atau usia tua merujuk pada fase kehidupan seseorang setelah melewati masa dewasa atau masa produktif, yang umumnya ditandai oleh penurunan fisik, kognitif, dan psikologis. Akan tetapi, batasan usia lanjut dapat bervariasi tergantung pada konteks dan budaya tertentu.

Secara umum, usia lanjut sering dihubungkan dengan kisaran usia di atas 60 tahun, meskipun definisi usia lanjut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kesehatan, penghasilan, dan status sosial. Dalam beberapa situasi, seseorang mungkin dianggap lanjut usia jika mengalami gangguan kesehatan atau cacat yang signifikan, bahkan pada usia 50 tahun atau lebih muda. Di Indonesia, Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia memberikan perlindungan sosial kepada lansia, mengakui hak-hak mereka sebagai manusia pada umumnya.⁵

Di Indonesia pengertian lanjut usia adalah orang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Menurut Komisi Nasional Lanjut Usia yang dikutip dari tesis Ayu Diah, bahwa adanya permasalahan umum yang dijumpai pada masa lanjut usia menurutnya yakni masalah daya tahan tubuh sehingga mudah terserang penyakit dan masa penyembuhan penyakit yang lebih lama, dalam hubungan

⁵ “Undang-undang Republik Indonesia tentang Kesejahteraan Lanjut Usia,” Pub. L. No. 13 (1998).

sosial yang cenderung kurang melakukan sosialisasi, akses transportasi yang belum ramah lansia, permasalahan-permasalahan yang dihadapi para lanjut usia tersebut akan saling berkaitan, seperti kondisi fisik dan psikis dapat mempengaruhi keadaan sosial ekonomi, sehingga ketergantungan lanjut usia terhadap orang lain cenderung cukup besar.⁶

Ada beberapa kasus yang dialami oleh jamaah lanjut usia ketika melaksanakan ibadah haji dan umrah di tanah suci, seperti yang dijelaskan didalam Video Tiktok @miliarderganteng86, yang menceritakan Ibu Asrimah Misjadil Ahmad yang sudah 5 bulan berada di Rumah Sakit Madinah, Menimbulkan asumsi bahwa pihak travel tidak bertanggung jawab dan meninggalkan ibu asrimah dikarenakan biro perjalanannya tidak memiliki izin dan siskopatuh.⁷

Dan ada kasus yang dialami jamaah lansia asal Sumenep, Jawa Timur, bernama Bunidin, sempat tersesat atau nyasar di Makkah, Arab Saudi karena pikun dan terpisah dari rombongan. Melalui video yang diunggah akun @taberita.com di Tiktok, Bunidin tampak berjalan cepat dan kelelahan. Ketika akan diantar ke hotel, kakek berusia 87 tahun itu menolak karena merasa sedang berada di Manding, Sumenep, Pulau Madura, tempat asalnya. Bunidin berkata akan ke Manding dan mengira jalanan di Kota Makkah itu sebagai jalanan di Jawa Timur. "Ini kan ke utara pasar mangga itu," kata kakek Bunidin di dalam video Hamzah yang viral pada akhir Mei 2023 lalu.⁸

Dikutip dari Tribunews.com berbagai macam pengalaman petugas haji ketika melayani jamaah lansia Menggendong, memandikan sampai harus rela dipipisi jamaah lansia. Taufiq, salah seorang petugas haji bercerita saat membantu jamaah haji lansia. Saat itu, ia harus menggendong jamaah yang baru saja melaksanakan ibadah di Masjidil Haram. "*Saya bawa sampai ke mobil setelah saya turunkan, ternyata baju saya terkena pipis jamaah lansia*" ungkap Taufiq. Ia mengaku ikhlas, sambil menemani jamaah lansia perempuan yang dimaksud turun dari mobil salawat yang mengantarkan ke tempat penginapan di salah satu sektor di kota

⁶ Ayu Diah, "Evaluasi Proses Pelaksanaan Program Elderly Day Care Service Tahun 2012 di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Dharma Bekasi Timur" (Tesis S2 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Indonesia, t.t.).

⁷ *Jamaah umrah dirawat sudah 5 bulan di rumah sakit kota madinah.* (TikTok, 2023), <https://vt.tiktok.com/ZSFN76PbD/>.

⁸ (Makkah, 2023), <https://vt.tiktok.com/ZSFN7Qh83/>.

Makkah. Lain lagi cerita Aazmiadi, salah seorang petugas haji yang khusus bertugas menemani para jamaah lansia. Azmiadi dengan senangnya menggendong para jamaah lansia yang ia temui. Saat baru tiba di kota Makkah, atau para jamaah lansia yang baru saja pulang dari Masjidil Haram. "*Semuanya saya anggap orang tua. Harus dengan cinta saat kita membantu para jamaah lansia, jangan sampai mereka mengeluh agar sempurna ibadahnya,*" katanya.⁹

Dikutip dari pikiranrakyat.com Jamaah haji tersasar atau lepas dari rombongan turut dialami oleh Kloter 13 KJT, Kabupaten Cirebon pada Minggu, 11 Juni 2023. Terdapat jamaah yang tak kunjung pulang ke hotel bersama rombongan ada tiga orang yang mayoritas lansia. Informasi kehilangan jamaah tersebut didapat antar sesama petugas haji daerah (PHD) Jabar maupun PPIH (Pantia Penyelenggara Haji Indonesia). Informasi disebar di jejaring grup WhatsApp disertai keterangan foto, identitas, dan kronologi kejadian. Jamaah haji dapat berhasil ditemukan dan bergabung kembali dengan rombongan di hotel.¹⁰

Mengingat ibadah haji wajib dilaksanakan bagi yang mampu (salah satunya mampu secara fisik dan psikis) untuk menyelenggarakan ibadah haji paling tidak sekali seumur hidup, Jamaah lansia yang layak untuk pergi menunaikan ibadah haji yakni jamaah yang dinyatakan telah lolos melewati tes kesehatan akan tetapi karna lamanya masa tunggu jamaah lansia memiliki keterbatasan dalam menjalankan kewajiban dalam beribadah. Karena orang yang menginjak lanjut usia umumnya memiliki penyakit, seperti kolesterol, darah tinggi, asam urat, diabetes, dan penyakit lainnya. Kondisi ini menjadi kekhawatiran, baik bagi lansia sendiri maupun bagi penyelenggara haji atau pemerintah. Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah.¹¹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

⁹ Cerita Petugas haji khusus hadapi jamaah lansia, t.t., https://www.youtube.com/watch?v=TPI-01YVxn4&ab_channel=Tribunnews.

¹⁰ Ahlaqul Karimah yawan, "Drama Hari Pertama Umrah Wajib, 3 Lansia Sempat Hilang," t.t., <https://www.pikiran-rakyat.com/khazanah-islam/pr-016770476/drama-hari-pertama-umrah-wajib-3-lansia-sempat-hilang>.

¹¹ Kholilurohman, "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam", *Ejournal IAIN Surakarta*, 2017, 233.

Publik yang menyatakan bahwa penyelenggara dapat memberikan pelayanan sesuai dengan asas- asas pelayanan public antara lain, kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipasi, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan dan kecepatan waktu, kemudahan dan keterjangkauan.

Pasal 2 UU Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyatakan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji Berasaskan; syariat; amanah; keadilan; kemaslahatan; kemanfaatan; keselamatan; keamanan; profesionalitas; transparasi; dan akuntabilitas. Maka tentunya penerapan asas- asas tersebut merupakan tugas dan amanat yang semestinya di emban kepada calon jamaah¹²

Kendari, sebagai salah satu kota yang mengirimkan jamaah Haji dan Umrah ke tanah suci, memiliki beberapa travel yang membantu masyarakat untuk melaksanakan ibadah Haji dan umrah, termasuk PT. Mega Rehlaat Assalam. Travel ini memiliki sistem manajemen khusus dalam melayani jamaah lanjut usia yang melakukan ibadah haji dan umrah. Oleh karena itu, berdasarkan konteks ini, penulis merasa perlunya melakukan penelitian tentang "Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia".

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jamaah haji dan umrah lansia menghadapi tantangan dalam menjaga kesehatan dan kebugaran mereka selama perjalanan ibadah haji dan umrah yang memerlukan perhatian khusus dan pengelolaan selama perjalanan.
- b. Jamaah haji dan umrah lansia memerlukan perawatan medis atau bantuan kesehatan yang lebih intensif selama perjalanan mereka. Ketersediaan fasilitas medis dan layanan kesehatan

¹² Asyhadi, "Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas.," *Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, t.t.

yang memadai, termasuk tenaga medis yang terlatih, obat-obatan, dan fasilitas rawat inap, menjadi penting untuk memenuhi kebutuhan pada jamaah.

- c. Jamaah haji dan umrah lanjut usia memerlukan perhatian khusus ketika dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah khususnya dari Kementrian Agama dan Instansi Pemerintahan.
- d. Jamaah Haji dan Umrah lanjut usia yang menggunakan Jasa perusahaan PT.Mega Rehlaat Assalam dalam melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah perlu perhatian khusus dari perusahaan untuk menciptakan kepuasan terhadap jamaah usia lanjut.
- e. Jamaah Haji dan Umrah usia lanjut memerlukan bimbingan khusus dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah dikarenakan lansia terkadang cenderung lupa dengan hal yang dilakukan.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas, Agar penelitian lebih terfokus dan terarah maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

- a. Objek Penelitian ini berfokus pada strategi manajemen pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan penyedia layanan ibadah untuk jamaah lansia, khususnya terkait perjalanan haji atau umrah.
- b. Subjek penelitian ini adalah jamaah lansia yang berumur 60 tahun keatas menggunakan layanan perusahaan sebagai pengguna utama, serta staf atau manajer perusahaan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pelayanan bagi jamaah lansia.
- c. Fokus pada aspek-aspek pelayanan yang terkait langsung dengan kebutuhan lansia, seperti kenyamanan akomodasi, kesehatan, kemudahan akses transportasi, serta pendampingan selama perjalanan.
- d. Kepuasan diukur dari beberapa dimensi, seperti kualitas layanan, keterjangkauan, keramahan staf, ketersediaan fasilitas khusus lansia, dan responsif terhadap kebutuhan individu.
- e. Penelitian dibatasi pada periode satu tahun terakhir untuk

memperoleh data yang relevan dan terkini mengenai strategi manajemen pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah lansia di PT. Mega Rehlaat Assalam.

3. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah pokok yang digunakan pada penelitian ini adalah :

Bagaimana strategi manajemen pelayanan PT. Mega Rehlaat Assalam dalam meningkatkan kepuasan kepada jamaah haji dan umrah usia lanjut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setelah menentukan rumusan masalah yang akan dikaji maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui strategi manajemen pelayanan PT. Mega Rehlaat Assalam dalam meningkatkan kepuasan kepada jamaah haji dan umroh usia lanjut.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian tentang “Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia (Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)” ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi orang banyak khususnya pembaca yang meliputi:

a. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperkaya wawasan terkait bidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji & Umrah.

b. Manfaat Praktis:

- 1) Penelitian ini dapat menambah wawasan penulis dan mahasiswa lainnya tentang manajemen pelayanan pada jamaah umrah lansia sangat dibutuhkan.
- 2) Bagi lembaga, Hasil penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan terhadap Jamaah Umrah Lanjut Usia di PT. Mega Rehlaat Assalam dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pada jamaah umrah, khususnya

jamaah umrah lanjut usia.

- 3) Bagi akademika, penelitian ini dapat menjadi pijakan bagi peneliti berikutnya menjadi sumber referensi untuk menambah data penelitian mengenai Strategi Manajemen pelayanan perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah pada jamaah umrah lanjut usia.

D. Sistematika Penulisan

Agar memudahkan penyajian hasil penelitian dan pembahasannya terarah, maka peneliti mengklasifikasikan ke dalam sub-sub bab sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan. Bab ini diuraikan pentingnya penelitian ini dilakukan bagian ini meliputi: Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Bab ini berisi tentang kajian pustaka, landasan teori dan kerangka konseptual.

BAB III: Metodologi Penelitian. Pada bab ini membahas tentang laporan penelitian yang di komprasikan antara teori dan realita, analisis strategi pelayanan pada jamaah umrah lanjut usia, yang berisi tentang jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, informan penelitian, teknik penentuan informan, teknik pengumpulan data, keabsahan data, dan teknik analisis data untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pada jamaah umrah lanjut usia di PT. Mega Rehlaat Assalam Kendari.

BAB IV: Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan, dijelaskan bagaimana gambaran umum terhadap objek penelitian, dan pembahasan yang di sesuaikan dengan judul dari penelitian ini yaitu “Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia”.

BAB V: Kesimpulan dan Saran, Bab ini diuraikan apa Kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian yang telah dilakukan penulis, dan Saran – saran dari penulis terhadap objek yang diteliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, penulis menemukan skripsi dan jurnal yang dijadikan tinjauan pustaka sebagai bahan pertimbangan dan untuk menghindari adanya plagiasi dalam pembuatan skripsi yang akan disusun, adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fira Afriani tahun 2020 dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru” tentang keberhasilan sebuah biro perjalanan haji dapat dilihat dari aspek kepuasan jama'ah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Prima terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. subjek penelitian ini adalah 3 orang dari seksi haji dan 3 orang calon jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian hasilnya dianalisa secara deskriptif kualitatif.¹³
2. Penelitian yang dilakukan oleh Almun Wakhida, Candra dan Renny Oktafia pada tahun 2021 tentang “Penerapan manajemen pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan calon jamaah haji dan umrah di PT. Mabruro sidoarjo”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan calon jamaah haji di PT Mabruro Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif metode. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah PT Mabruro Sidoarjo memberikan

¹³ Fira Afriani, “Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru,” *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2020.

kepuasan kepada calon jamaah haji dengan memberikan pelayanan prima pelayanan mulai dari pendaftaran hingga selesainya kegiatan haji dengan amanah dan ikhlas.¹⁴

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Alfi Fauziah tahun 2022 dengan judul “Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi” tentang Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan ibadah yang sangat tinggi peminatnya sehingga meraju kepada lamanya pemberangkatan ke Tanah Suci, tak terkecuali calon jamaah haji lansia, kebijakan Kementerian Agama tahun 2018 usia lanjut yang dimaksud ialah seluruh jamaah haji yang sudah memasuki usia 75 tahun. Kendati pernyataan tersebut tetap saja lansia sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan benar. Di antara persoalan yang dihadapi jamaah adalah pelaksanaan ibadah haji itu sendiri, sebagai inti dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji. Berdasarkan konteks tersebut maka penelitian ini berusaha untuk membahas bagaimana penerapan pelayanan Kementerian Agama terhadap jamaah haji lansia. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk mencari dan memahami mengenai pelayanan Kementerian Agama terhadap jamaah haji lansia.¹⁵
4. Penelitian yang dilakukan oleh Hellen Oktarina Sari, Fatimah Yunus, dan Yunida Een Fryanti tahun 2022. Dengan judul jurnal “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan ibadah haji terhadap jamaah lanjut usia di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dan untuk mengetahui apa saja kendala di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada jamaah lanjut usia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan

¹⁴ Almun Wakhida, Candra, dan Renny Oktafia, “Penerapan manajemen pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan calon jamaah haji dan umrah di PT. Mabruro sidoarjo,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021.

¹⁵ Nur Alfi Fauziah, “Implementasi Pelayanan Ibadah Haji bagi Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi,” *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 2022.

pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur terlaksana dengan baik. hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu *Tangible* (berwujud); *Reliability* (kehandalan); *Responsiviness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); dan *Empathy* (empati). Adapun kendala yang dialami oleh kementerian agama kabupaten kaur ialah belum adanya lembaga bank syariah atau muamalat, belum ada lembaga KBIH, jaringan siskohat, kekurangan SDM di seksi PHU serta faktor pendidikan dan kesehatan jamaah lanjut usia.¹⁶

5. Penelitian yang dilakukan Eni Fitria dan Muhammad Rosyid Ridla tahun 2022 “Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jamaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT.Amanah Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 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 yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.¹⁷

B. Landasan Teori

Penelitian yang berjudul “Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia”. Sebagai upaya memperjelas arah dan lingkup penelitian serta untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman maka perlu di jelaskan pengertian dan maksud istilah-istilah yang terdapat dalam judul tersebut sebagai berikut:

¹⁶ Hellen Oktarina Sari, Fatimah Yunus, dan Yunida Een Fryanti, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Lanjut Usia di Kementrian Agama Kabupaten Kaur,” *Jurnal Manajemen Dakwah Qulubana*, 2022.

¹⁷ Eni Fitria dan Muhammad Rosyid Ridla, “Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jamaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT.Amanah Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020,” 2022.

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 organisasi¹⁸. Dalam buku Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi dijelaskan bahwa manajemen adalah: manajemen, kepengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan dan pengelolaan dan lain-lain. 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 pengawasan¹⁹
- 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 perusahaan²⁰
- 3) Henry Fayol, manajemen yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan control terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien²¹

b. Fungsi Manajemen

George R. Terry dalam bukunya *Principle of Management*, yaitu *planning* (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Peleksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC²². Berikut merupakan penjelasan dari fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry yaitu sebagai berikut:

¹⁸ Qodratillah Meity, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan., t.t.). 23

¹⁹ Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen* (CV. Mandar Maju. Bandung, 2011). 13

²⁰ Said, *Manajemen : Teori Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2017). 43

²¹ Gesi, Burhanuddin dkk., "Manajemen dan Eksekutif. Jurnal Manajemen" Vol.3 (2011).

²² *Dasar-Dasar Manajemen*.

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan layanan adalah proses kegiatan rasional dan konsistensi dalam mengidentifikasi keputusan, tindakan atau langkahlangkah yang perlu diambil di masa depan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.²³ 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. Menurut Johnson, perencanaan pemeliharaan merupakan rangkaian kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan terdiri dari visi, misi, strategi dan tujuan organisasi.²⁴

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. Mengembangkan rencana Merencanakan pembangunan sebagai kelanjutan dari rencana awal. Diperlukan pemahaman lebih lanjut tentang rencana, tujuan, visi, misi, dan tujuan terkait.²⁵

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.

²³ Saajidah, "Fungsi fungsi Manajemen dalam pengelolaan kurikulum," *Journal of Islamic Educational Management*, 2018.

²⁴ Rifai Candra Wijaya, *Dasar-dasar manajemen: mengoptimalkan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien* (Medan: Perdana Publisher, 2017). 40

²⁵ Zairina.F, "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati)," *UIN Walisongo Vol.19* (2021).

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

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.”²⁶ 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. 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.²⁷

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.²⁸

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

²⁶ HS. AF, *Organisasi dan Administrasi*, vol. 1 (Manhalun Nasyiin Press., 2011). 58

²⁷ Samhari, *Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah AlMunawaroh Way Halim Bandar Lampung*, vol. 21 (Lampung: UIN Raden Intan, 2020).

²⁸ *Organisasi dan Administrasi*.

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.²⁹

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah suatu proses untuk memastikan bahwa semua aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan bersama.³⁰ 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 langkahlangkah yang telah dilakukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.³¹

c. Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari: *man, money, methode, machines, materials, dan market*, yang kemudian disingkat 6M.³² Sebagai berikut :

- 1) *Man* (manusia, tenaga kerja) Dalam hal umroh, yang disebut Man disini berarti sumber daya manusia berupa pembimbing ibadah umroh.

²⁹ Setiawan Irawati, "Implementasi Fungsi Manajemen pada Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji,," *Tadbir: Jurnal MAnajemen Dakwah*, 2021.

³⁰ Ahmad Fadli HS., "Organisasi dan administrasi," *Universitas Negeri Jakarta*, 2017. 36

³¹ Hikmasari, "Manajemen Layanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Ibadah Umroh PT. Samira Ali Wisata Ampenan Kota Mataram," *UIN Mataram Vol.33* (2022).

³² *Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah AlMunawaroh Way Halim Bandar Lampung.*

- 2) *Money* (uang atau pembiayaan) Pembiayaan ini berarti dana umroh yang akan dipergunakan untuk pelaksanaan ibadah umroh.
- 3) *Material* (bahan-bahan, perlengkapan). Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.
- 4) *Machines* (mesin-mesin). Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses, selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan cepat dan mudah bila disertai adanya alat sebagai pelengkap.
- 5) *Method* (metode, cara, sistem kerja). Cara melaksanakan suatu pekerjaan guna pencapaian tujuan tertentu, maka penggunaan metode tertentu pula yang akan mengiringinya. Metode guna pencapaian sesuatu juga sebagai sarana kelancaran dalam merampungkan tugas.
- 6) *Market* (pasar). Peran pasar sangat penting, yakni sebagai tempat untuk memasarkan hasil produksi (barang) dari suatu kegiatan usaha. Oleh karena itu, baik buruknya suatu kualitas atau besar kecilnya suatu laba yang akan diperoleh suatu perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat tergantung bagaimana metode penguasaan pangsa pasar itu sendiri.

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Barata pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan mewujudkan kepuasannya agar mereka loyal terhadap perusahaan.³³ Pelayanan prima merujuk pada komitmen perusahaan untuk menunjukkan kepedulian yang mendalam terhadap pelanggan melalui pemberian layanan yang optimal. Konsep ini menekankan pentingnya menyediakan layanan terbaik guna mempermudah pelanggan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Tujuan utamanya adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, sehingga mereka merasa puas dan terdorong untuk terus memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan utama. Dengan memberikan pengalaman layanan

³³ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Media Komputindo, 2004). 25

yang unggul, perusahaan berharap dapat membangun loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keterikatan dan keterhubungan mereka dengan brand atau perusahaan.

b. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata yang dikutip oleh M. Rusydi dalam bukunya yang berjudul *Customer Excellence* terdapat beberapa konsep pelayanan prima yang lebih dikenal dengan A6, Sikap (Attitude), Perhatian (Attention), Tindakan, (Action), Kemampuan (Ability), Penampilan (Appearance) dan. Tanggung Jawab (Accountability).³⁴

1) Sikap (Attitude)

Sikap merupakan perilaku yang perlu ditampilkan ketika berhadapan dengan pelanggan. Penampilan yang sopan, pemikiran yang positif, logis, serta menghargai pelanggan adalah konsep dari sikap.

2) Perhatian (Attention)

Perhatian merupakan kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3) Tindakan (Action)

Tindakan merupakan pemberian layanan kepada pelanggan untuk pelanggan.

4) Kemampuan (Ability)

Kemampuan merupakan pengetahuan serta keterampilan tertentu yang diperlukan guna menunjang program pelayanan prima.

5) Penampilan (Appearance)

Penampilan yang bersifat fisik maupun non fisik dapat merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6) Tanggung jawab (Accountability)

Tanggung jawab merupakan sebuah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

³⁴ Mhd Rusydi, *Customer Excellence* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017). 75-77

c. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan perusahaan atau lembaga dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut berasal dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. menurut Kasmir Ada beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan atau lembaga dan karyawan atau staf yang bertugas untuk melayani calon jamaah haji yakni sebagai berikut:³⁵

- 1) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan dapat melayani dari awal kegiatan sampai selesai. Maka jamaah akan merasa puas atas pelayanan yang diinginkannya da bertanggung jawab tentunya.
- 2) Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Dapat berbicara kepada jamaah atau dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
- 3) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Memiliki kemampuan untuk menghadapi masalah jamaah dalam bekerja, kemampuan dan pengetahuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- 4) Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Memiliki ketepatan dalam melayani bermaksud untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh jamaah.
- 5) Mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah haji. Kepercayaan calon jamaah haji kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga jamaah merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan lembaga.

Pelayanan yang baik merupakan suatu kemampuan melayani jamaah secara tepat, dapat berkomunikasi dengan baik, dan bertanggung jawab terhadap jamaahnya. Karena dengan pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik sehingga jamaah dapat beribadah sesuai dengan apa yang diajarkan. Dengan demikian pemberian pelayanan terbaik adalah yang memberi

³⁵ Kasmir, *Kasmir, Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006),233.

kepuasan terhadap publik, jika perlu dapat melebihi harapan publik.

d. Bentuk bentuk Pelayanan

Menurut Ahmad Batinggi dalam buku Muhammad Sawir, yang berjudul Birokrasi pelayanan public, terdapat tiga jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh siapapun yakni:³⁶

1) Pelayanan Lisan

Merupakan pelayanan menggunakan kata-kata secara langsung, dilakukan saat memberikan penjelasan atau keterangan kepada objek atau orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan tentu dapat dilakukan oleh banyak bidang namun secara signifikan tentu banyak dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan beberapa bidang lainnya yang tentu memiliki tugas memberikan penjelasan dan keterangan bila di perlukan. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah :

- a) Mengerti benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
- b) Dapat memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi jelas.
- c) Berperilaku sopan dan ramah tamah.
- d) Menjaga sikap berperilaku saat bekerja.
- e) Tidak melayani apabila tidak memiliki kepentingan seperti berbicara yang tidak penting dengan lawan bicara

2) Pelayanan Tulisan

Merupakan penyampaian pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan tulisan saat ini sering digunakan yang berperan pada era globalisasi seperti saat ini. Pelayanan tulisan bagi pelayanan jarak jauh karena factor biaya menjadi jalan yang cukup efisien. Terdapat satu hal yang musti diperhatikan yakni faktor kecepatan dalam pelayanan tulisan agar dapat memuaskan pihak yang dilayani.

Pelayanan tulisan terdapat dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan

³⁶ Sawir Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi)*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama, 2020).132

dan pemberitahuan.

3) Pelayanan Perbuatan

Yakni memerlukan factor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Hal ini menjadi salah satu tujuan orang-orang yang memiliki kepentingan yakni ingin mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Kualitas hasil yang memadai dan kecepatan dalam pelayanan yang sering menjadi dambaan setiap orang.³⁷

3. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari kata Statis" (artinya cukup baik, memadai), dan Facio (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.³⁸

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen
- 2) Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut

³⁷ Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan* (Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 2022).

³⁸ Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, 1 (Yogyakarta: ANDI, 2022).

- 3) Promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran
- 4) Lokasi tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen
- 5) Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- 6) Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.

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.³⁹

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.

b. Kelompok Lansia

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

³⁹ Kurtubi, “Lanjut Usia (Lansia) Sehat Indonesia Kuat.,” *Dinas Sosial Provinsi Riau* (blog), 2022, 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.

menurut Direktorat Pengembangan Ketahanan Keluarga BKKBN, pada prinsipnya dapat dibedakan⁴⁰:

- 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

Dalam konteks ini, BKKBN menggunakan batasan umur yang terdiri dari pra lanjut usia (50-60 tahun) dan lanjut usia (60 tahun ke atas). Dalam menetapkan kelompok lanjut usia menurut Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional, ada tiga aspek yang harus diperhatikan, yaitu aspek biologis, aspek ekonomi, dan aspek social.⁴¹

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. 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 tatus kesehatan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, aktivitas.⁴²

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

⁴⁰ Pandji. D, *Menembus Dunia Lansia*. (PT Elex Media Komputindo, 2012).⁴²

⁴¹ Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional., “Lansia Sehat, Aktif Dan Bermartabat.”, 2020.

⁴² Putri, D.E, “Hubungan Fungsi Kognitif Dengan Kualitas Hidup Lansia.”, 2021.

lingkungan dan radikal bebas, yang menyebabkan semua organ mengalami perubahan struktural dan fisiologis selama proses penuaan, begitu juga dengan otak.⁴³

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.⁴⁴

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.⁴⁵

c. Hak dan Kewajiban Lansia

1) Hak Lansia

UU No.13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia adapun hak lanjut usia tercantum dalam pasal 5 ayat (1) dan (2) Diantaranya:⁴⁶

(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;

⁴³ Bandiyah. S, *Lanjut Usia Dan Keperawatan Gerontik* (Nuha Medika., 2019). 53

⁴⁴ Notoatmodjo, S., *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku* (Rineka Cipta, 2007). 26

⁴⁵ “Hubungan Fungsi Kognitif Dengan Kualitas Hidup Lansia.”

⁴⁶ Akbar Tandjung, *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998* (Pemerintah Republik Indonesia, 1998).

- 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,

2) Kewajiban Lansia

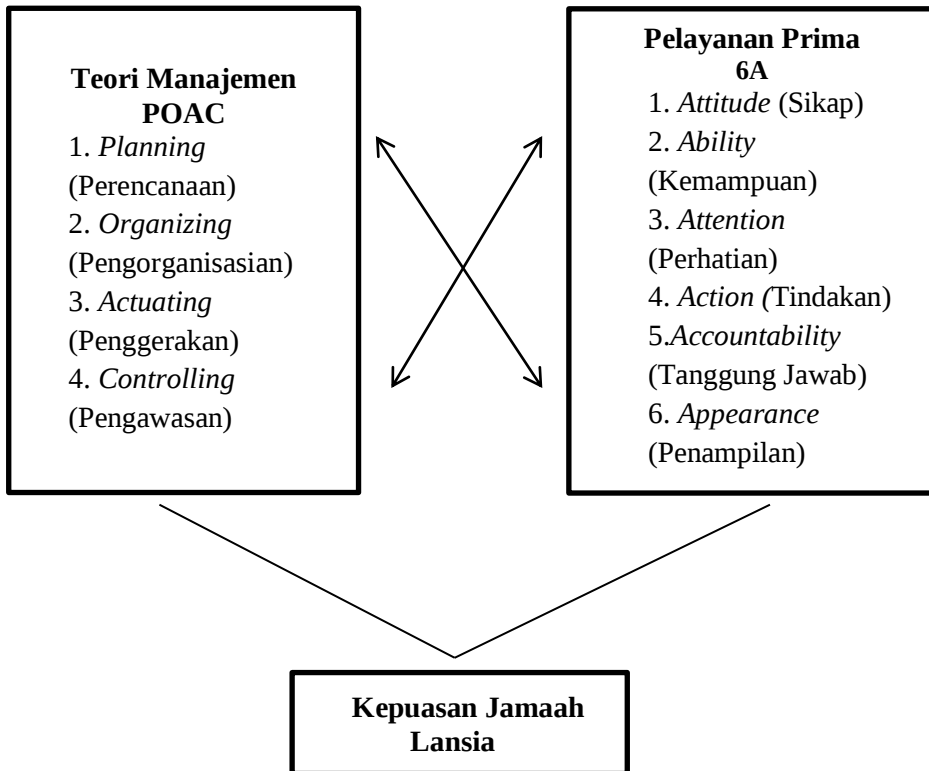
Berikut kewajiban lanjut usia yang tercantum dalam pasal 6 ayat (1) dan (2), diantaranya:

- (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 kesejahteraan, mempraktikkan dan mentransformasikan pengetahuan, pengalaman, keterampilan, kemampuan, dan pengalaman anda ke generasi berikutnya dan memberikan keteladanan aspek kehidupan bagi generasi berikutnya.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka atau bagan yang menggambarkan hubungan antar konsep yang akan dikembangkan. Kerangka konseptual bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian agar penelitian lebih terarah sesuai dengan tujuan. Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Metode penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian untuk menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Wiratna Sujarweni menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak bisa dicapai melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya.⁴⁷ Pendekatan kualitatif ini pada dasarnya adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata, kalimat, atau gambar, bukan angka-angka.⁴⁸

Metode deskriptif ini digunakan sebagai cara praktis untuk mengumpulkan informasi, menjelaskan atau mengidentifikasi kondisi yang ada di lokasi penelitian dan menjabarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi. Dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif peneliti akan menganalisis hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara di tempat penelitian. Penelitian yang dilakukan ini merupakan jenis penelitian yang mendeskripsikan tentang manajemen pelayanan kepada jamaah haji dan umrah lanjut usia PT. Mega Rehlaat Assalam.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini maka penulis akan melakukan penelitian di kantor PT. Mega Rehlaat Assalam yang beralamat di Jl. Saranani No.76-78, Kelurahan Korumba, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Waktu penelitian akan dilaksanakan dari bulan februari tahun 2024 sampai selesai.

⁴⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020). 6

⁴⁸ Dimas Agung Trisliatanto, *Metedologi Penelitian (Panduan lengkap penelitian dengan mudah)* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020). 213

C. Informan Penelitian

Berdasarkan dari judul penelitian “Manajemen Pelayanan Perusahaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah dalam Menciptakan Kepuasan Jamaah Lansia” maka penulis menentukan siapa saja yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu pengelola PT. Mega Rehlaat Assalam sebagai berikut:

1. Direktur Utama (H. Hamzah Pali Idris)
2. Staf perusahaan berjumlah 3 orang
 - a. Tourleader : Ust. Firdaus
 - b. Muthawwif : Ust. Nawawi
3. Jamaah lansia berjumlah 5 orang
 - a. Achmad Hari
 - b. Hudayah
 - c. Yuniar Bafadal
 - d. Amanah Sana
 - e. Borahima Bakri

D. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *stratified cluster sampling*. Yamane menjelaskan bahwa Stratified cluster sampling menggabungkan ciri-ciri dari stratified sampling dan cluster sampling. Metode ini membagi populasi menjadi strata yang homogen di dalamnya namun berbeda antara strata satu dengan yang lainnya, dan kemudian cluster dipilih dari setiap stratum.⁴⁹ Stratified cluster sampling adalah metode pengambilan sampel yang menggabungkan stratified random sampling dan simple cluster sampling. Dalam metode ini, populasi dibagi menjadi strata-strata homogen, dan cluster dipilih dari setiap stratum. Proses ini memastikan sampel mewakili karakteristik populasi dengan baik. Pengelompokan ini juga mempermudah proses sampling dan menghemat waktu serta biaya. Metode ini lebih efisien ketika ada variasi besar antara strata dan menghasilkan variansi sampel yang lebih kecil dibandingkan simple cluster sampling.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah

⁴⁹ Taro Yamane, *Elementary Sampling Theory*, 1967.

mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵⁰

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi ialah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data peneliti yang melihat mengamati secara visual sehingga validitas data sangat tergantung pada kemampuan observasi.⁵¹ Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi dan kondisi (keadaan) baik itu kegiatan maupun rutinitas kerja di PT. Mega Rehlaat Assalam.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada partisipan.⁵² Di dalam wawancara, Penulis menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan studi dokumen yang berupa data-data tertulis mengandung keterangan dan penjelasan tentang fenomena yang masih aktual. Metode dokumentasi dilakukan guna mendapatkan informasi dan bukti berupa foto, gambar, catatan, jurnal, majalah, arsip, dan dokumentasi lainnya

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013). 86

⁵¹ Sudjarwo Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 2009). 98

⁵² Conny R.Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2010). 74

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*⁵³

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang akan peneliti laksanakan adalah:

1. Credibility

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis.

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007). 98

Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum.

Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

2. Triangulasi

William Wiersma⁵⁴ mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data.

b. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

c. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan

⁵⁴ Wiersma William, *Research Methods In Education: An Introduction* (Allyn and Bacon, 1986).

dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk memproses suatu data menjadi informasi sehingga data tersebut menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk digunakan menemukan solusi dari permasalahan penelitian.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁵⁵

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan peneliti menggunakan model Miles and Huberman. Yaitu Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles and Huberman⁵⁶, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drowing/verification*.

Dalam analisis data, peneliti menggunakan model interactive model, yang unsur-unsurnya meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclutions drowing/verifiying*. Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data, sebagai berikut:

⁵⁵ Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 2007.

⁵⁶ Miles, M.B & Huberman A.M., *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi* (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1992). 38

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak.

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Dengan menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori diperlukan atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan.

3. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

Harapan penulis dalam penelitian ini adalah untuk menemukan teori baru. Temuan itu dapat berupa gambaran suatu objek yang dianggap belum jelas, setelah ada penelitian gambaran yang belum jelas itu bisa dijelaskan dengan teori-teori yang telah ditemukan. Selanjutnya teori yang didapatkan diharapkan bisa menjadi pijakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. Mega Rehlaat Assalam

PT. Mega Rehlaat Assalam merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan wisata atau bisa disebut juga tour dan travel. Biro ini merupakan perusahaan perseroan terbatas. PT. Mega Rehlaat Assalam berlokasi di Kota Kendari, Kecamatan Mandonga, Kelurahan Korumba, Provinsi Sulawesi Tenggara , didirikan pada 26 Juli 2018 dan langsung mendapat perizinan dari pemerintah sejak berdirinya perusahaan ini. perusahaan ini menyediakan paket perjalanan umrah dan haji khusus, selain itu perusahaan ini juga menyediakan perjalanan ke Turki dan Dubai. Perusahaan ini dipimpin oleh Bpk H. Hamzah, yang berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh jemaah lansia dengan tujuan membantu umat Islam di Kota Kendari 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 perusahaan ini.

Latar belakang berdirinya PT. Mega Rehlaat Assalam bermula dari besarnya animo masyarakat Islam khususnya wilayah Kota Kendari dan sekitarnya dalam melaksanakan ibadah umrah sehingga menjadi peluang usaha di bidang pariwisata. Untuk memenuhi kebutuhan jemaah lansia perusahaan ini, PT. Mega Rehlaat Assalam 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, PT. Mega Rehlaat Assalam bertekad untuk selalu meningkatkan kualitas, pelayanan, pendampingan dan bimbingan kepada para jemaah lansia.

2. Visi dan Misi PT. Mega Rehlaat Assalam

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 PT. Mega Rehlaat Assalam
Visi yang dimiliki oleh biro ini adalah melayani tamu-tamu Allah layaknya sahabat mulai dari pemberangkatan sampai kembali ke tanah air.
- b. Misi PT. Mega Rehlaat Assalam
PT. Mega Rehlaat Assalam 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. Letak Geografis

Perusahaan perjalanan ini berada di Jalan. Saranani No.76-78, Kelurahan Korumba, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara, Provinsi Sulawesi Tenggara.

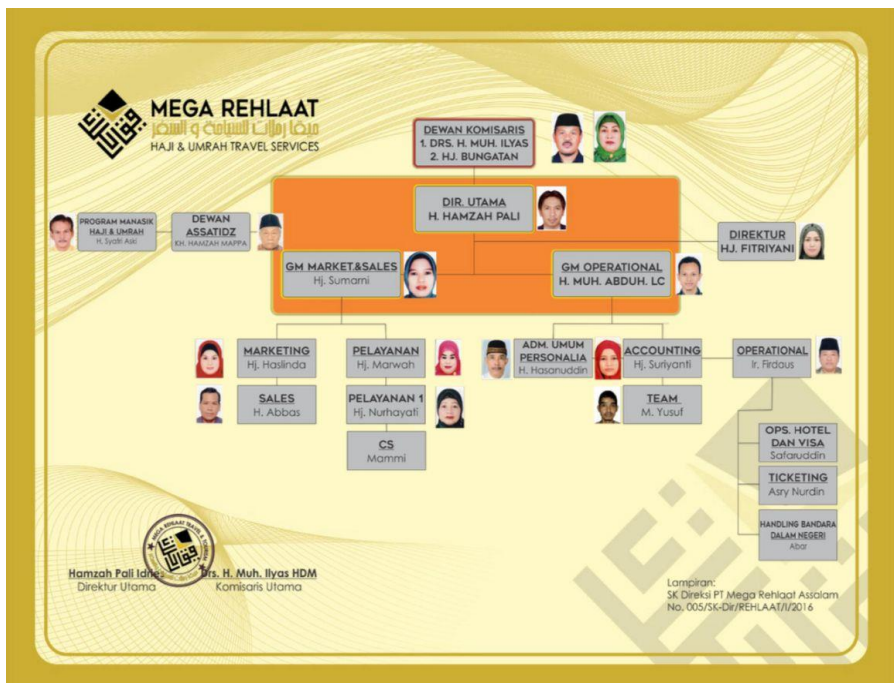
4. Struktur PT. Mega Rehlaat Assalam

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 PT. Mega Rehlaat Assalam :

- a. Dewan Komisaris
- b. Direktur Utama
- c. Direktur
- d. GM. Market & Sales
- e. GM. Operasional
- f. Dewan Assatidz
- g. Program Manasik Haji & Umrah
- h. Marketing
- i. Sales
- j. Pelayanan
- k. Adm. Umum Personalia

- l. Accounting
- m. Operasional
- n. Operasional Hotel & Visa
- o. Ticketing
- p. Handling Bandara dalam Negeri
- q. Costumer Service
- r. Team

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Mega Rehlaat Assalam



Sumber: PT.Mega Rehlaat Assalam,2024

5. Produk Umrah PT. Mega Rehlaat Assalam

Dalam melayani jemaah umrah PT. Mega Rehlaat Assalam 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 PT. Mega Rehlaat Assalam ada beberapa paket seperti yang dikatakan oleh Ibu. Hj. Sumarni 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 PT. Mega Rehlaat Assalam, meliputi beberapa program umrah antara lain:

a. Umrah Reguler

Umrah reguler merupakan rangkaian ibadah umrah yang dilakukan secara rutin dalam kurun waktu 13 hari. PT. Mega Rehlaat Assalam melaksanakan program ini setiap 1 bulan sekali.

b. Umrah Exclusive

Selain umrah reguler, biro perjalanan haji dan umrah PT. Mega Rehlaat juga menawarkan program unggulan yakni Umrah Exclusive, yang dimana paket perjalanannya menggunakan fasilitas hotel bintang 5 selama perjalanan ibadah umrah.

c. 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 4.1 Harga Paket Umrah PT. Mega Rehlaat Assalam

Program	QUAD	TRIPLE	DOUBLE
Reguler 13 Hari	Rp.39.000.000	Rp.41.000.000	Rp.43.000.000
Exclusive 13 Hari	Rp.42.000.000	Rp.44.500.000	Rp.46.000.000
Umrah plus 13 Hari	Rp.43.000.000	Rp.45.000.000	Rp.47.000.000

Sumber: PT.Mega Rehlaat Assalam,2024

B. Gambaran Umum Subjek Penelitian

Data Jumlah jemaah umrah yang diberangkatkan oleh PT. Mega Rehlaat Assalam selama 2 tahun terakhir yaitu tahun 2023 dan 2024 sebanyak 644 jemaah umrah, diantara 644 jemaah umrah yang diberangkatkan, terdapat jemaah umrah lansia yang diberangkatkan oleh PT. Mega Rehlaat Assalam Sebanyak 45% jemaah lansia yang telah mengikuti ibadah umrah bersama perusahaan ini. Berikut adalah data selama 2 tahun terakhir:

Tabel 4.2 Data Jemaah Umrah Tahun 2023-2024

Tahun 2023		Tahun 2024	
Perempuan	61	Perempuan	71
Laki-laki	72	Laki-laki	82
Lansia	163	Lansia	190
Anak-anak	2	Anak-anak	3
Total	298	Total	346
Total keseluruhan		644	

Sumber: PT. Mega Rehlaat Assalam,2024

Menurut Peraturan Presiden Nomor 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutan, yang dimaksud dengan Lanjut Usia (lansia) adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Berikut beberapa jemaah lansia yang telah mengikuti ibadah umrah bersama PT. Mega Rehlaat Assalam sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jamaah Umrah Lansia

Nama	Jenis Kelamin	Umur	Tahun Keberangkatan
Achmad Hari	Laki-laki	76 Tahun	2024
Hudayah	Perempuan	61 Tahun	2024
Yuniar Bafadal	Perempuan	67 Tahun	2024
Amanah Sana	Laki-laki	66 Tahun	2024
Borahima Bakri	Laki-laki	69 Tahun	2024

Sumber: PT.Mega Rehlaat Assalam,2024

C. Hasil dan Pembahasan Penelitian

1. Analisis Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang telah disediakan oleh perusahaan atau lembaga pemberi pelayanan yang bermaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan dan aktivitas tersebut bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi.⁵⁷

Dalam melaksanakan ibadah umrah untuk lansia yang memerlukan perhatian khusus, penyelenggara umrah untuk lansia harus memenuhi berbagai persyaratan penting. Mereka harus menyediakan layanan yang mencakup pengurusan paspor, menyelenggarakan program manasik umrah yang lengkap dengan teori dan praktik khusus untuk lansia, serta memastikan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan sesuai dengan komitmen perusahaan.

Melalui layanan ini, perusahaan berupaya untuk memberikan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan kepada jamaah, sehingga mereka merasa diperhatikan dengan baik dan puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini penting untuk menjaga reputasi positif PT. Mega Rehlaat Assalam sebagai penyelenggara umrah yang terpercaya.

PT. Mega Rehlaat Assalam berharap bahwa pelayanan yang mereka berikan dapat memfasilitasi jamaah lansia dalam menunaikan ibadah umrah di Baitullah dengan cara yang benar dan sesuai, sebagaimana yang disampaikan oleh Direktur Utama PT. Mega Rehlaat Assalam, Bapak H. Hamzah:

“Kita mendirikan PT. Mega Rehlaat Assalam yang pertama untuk membantu tamu-tamu Allah beribadah ke rumahnya, karena umrah dan haji ini memang merupakan ibadah yang cukup banyak persiapan terkhusus negara Indonesia yang letaknya jauh dari tanah suci, kita memang berbeda dengan orang Arab yang bisa ke Ka'bah kapan saja, untuk itu PT. Mega Rehlaat ini membantu mempersiapkan semua mulai dari persiapan dokumen, keberangkatan hingga pulang kembali ke tanah air, travel kita juga memiliki asuransi selama perjalanan jika

⁵⁷ Ratminto, manajemen pelayanan.

terjadi hal yang tidak diinginkan, kedua PT. Mega Rehlaat bertanggung jawab penuh dalam menciptakan kepuasan jamaahnya”.

Untuk memastikan pelayanan yang efektif, manajemen harus diterapkan secara bertahap agar prosesnya berjalan lancar. Ada beberapa indikator yang mendukung proses manajemen pelayanan di PT. Mega Rehlaat untuk meningkatkan kepuasan pada jamaah lansia, antara lain:

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan diperlukan untuk menyediakan program, kebijakan, dan prosedur terbaik bagi perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hal ini PT. Mega Rehlaat Assalam menerapkan perencanaan dengan sangat baik karena yang dilayani adalah tamu-tamunya Allah. Langkah-langkah program tersebut meliputi:

1) *Attitude* (Sikap)

Pada proses perencanaan, Direktur Hamzah menyatakan bahwa sikap yang diterapkan pada karyawan PT. Mega Rehlaat Assalam sangat sopan sehingga membuat jamaah merasa nyaman. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti berikut:

*“Perusahaan menetapkan standar perilaku yang jelas dan memberikan umpan balik secara berkala untuk mendorong karyawan menjaga sikap yang baik. Karyawan diharuskan untuk selalu menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam. Dengan menciptakan budaya kerja yang positif, perusahaan berharap dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan karyawan, yang pada gilirannya akan tercermin dalam kualitas pelayanan kepada jemaah.”*⁵⁸

Hasil wawancara diatas menjelaskan pendekatan perusahaan dalam membangun sikap positif di antara karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menetapkan standar perilaku yang jelas dan memberikan umpan balik secara berkala, perusahaan berupaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan

⁵⁸ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam, Oktober 2024.

sikap profesional. Penerapan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam yang menjadi pedoman konkret bagi karyawan untuk berinteraksi dengan pelanggan secara ramah dan menghormati.

Dengan menciptakan budaya kerja yang positif, perusahaan tidak hanya fokus pada perilaku karyawan, tetapi juga berupaya meningkatkan motivasi dan kepuasan mereka. Hal ini menciptakan sinergi antara kesejahteraan karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan, menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan sikap karyawan berdampak langsung pada pengalaman pelanggan. Keseluruhan teks menggambarkan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk mencapai tujuan bisnis yang lebih besar.

2) Ability (Kemampuan)

Kemampuan staf dalam melayani jemaah sangat penting untuk membantu jemaah maksimal dalam beribadah, PT. Mega Rehlaat Assalam melakukan seleksi yang ketat dalam merekrut staf akan tetapi sangat disayangkan bahwa travel Mega Rehlaat sendiri belum ada pelatihan khusus untuk melatih staf melayani jemaah, seperti wawancara peneliti dengan Bapak Firdaus berikut:

“kami belum menyelenggarakan pelatihan formal untuk staf yang fokus pada aspek kesehatan lansia atau penggunaan alat bantu medis. Jika terdapat jamaah lansia yang membutuhkan bantuan, staf kami akan memberikan dukungan sebisanya, tetapi pendekatan ini tidak didasarkan pada pelatihan khusus dan travel kami juga selalu menyediakan obat-obatan umum yang dipersiapkan untuk jaga-jaga, namun jika terjadi hal darurat kami akan langsung membawa jemaah tersebut ke rumah sakit karena setiap jemaah memiliki asuransi perjalanan. Di masa mendatang, kami mempertimbangkan untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih komprehensif guna meningkatkan pelayanan bagi semua jamaah, termasuk lansia, sehingga mereka dapat beribadah dengan lebih nyaman.”⁵⁹

⁵⁹ Firdaus, Wawancara pribadi dengan Tour Leader PT. Mega Rehlaat Assalam, Oktober 2024

Analisis terhadap wawancara tersebut menunjukkan bahwa PT. Mega Rehlaat Assalam menyadari pentingnya kemampuan staf dalam melayani jamaah secara maksimal, khususnya jamaah lansia. Meskipun proses seleksi staf dilakukan dengan ketat, masih ada kekurangan dalam hal pengembangan kemampuan melalui pelatihan khusus. Hal ini diakui dalam wawancara, di mana pihak perusahaan menyatakan bahwa mereka belum memiliki **pelatihan formal** yang berfokus pada penanganan jamaah lansia atau penggunaan alat bantu medis. Ketika terjadi situasi darurat atau jamaah lansia membutuhkan bantuan, staf memberikan dukungan berdasarkan inisiatif pribadi, bukan dari pelatihan formal. Hal ini menimbulkan risiko terhadap kualitas pelayanan, terutama bagi jamaah yang memiliki kondisi kesehatan khusus.

Meskipun demikian, perusahaan tampaknya sudah menyiapkan **langkah mitigasi**, seperti menyediakan obat-obatan umum dan asuransi perjalanan untuk jamaah. Dalam kasus darurat, jamaah akan segera dibawa ke rumah sakit, yang menunjukkan adanya kesiapsiagaan dalam menangani situasi kritis.

3) *Attention* (Perhatian)

Pada tahap perencanaan di PT. Mega Rehlaat Assalam sangat mementingkan perhatian kepada jamaah. Seperti pernyataan yang diberikan oleh Bapak Firdaus pada saat diwawancarai oleh peneliti berikut:

“Perusahaan kami telah merancang prosedur darurat yang komprehensif untuk memastikan bahwa jamaah lansia dapat menghadapi situasi mendesak selama perjalanan dengan aman dan cepat. Kami memahami bahwa lansia sering kali memiliki kondisi kesehatan yang lebih rentan, sehingga kesiapsiagaan dalam menangani keadaan darurat menjadi sangat penting.

Sebelum perjalanan dimulai, kami melakukan pendataan kesehatan jamaah lansia untuk memahami kondisi medis mereka, termasuk riwayat penyakit, obat-obatan yang diperlukan, dan kontak darurat. Informasi ini membantu tim kami untuk bersiap lebih baik dalam menghadapi kemungkinan situasi darurat. Kami telah memetakan lokasi-lokasi penting di sepanjang rute perjalanan,

seperti rumah sakit atau klinik terdekat yang dapat diakses dengan cepat jika ada kebutuhan medis mendesak. Transportasi darurat, seperti ambulans, juga disiapkan untuk memastikan bahwa jamaah lansia bisa segera mendapatkan perawatan yang diperlukan.

Dalam situasi kritis, kami memiliki prosedur evakuasi cepat untuk jamaah lansia. Jika terjadi insiden medis yang memerlukan perhatian serius, staf kami akan segera menghubungi layanan medis darurat, sementara tenaga medis yang ada akan memberikan pertolongan pertama. Jamaah akan segera dibawa ke fasilitas kesehatan terdekat untuk penanganan lebih lanjut. Kemudian kami akan segera menghubungi keluarga atau kontak darurat yang telah diberikan oleh jamaah. Kami memastikan bahwa informasi tentang kondisi jamaah lansia selalu diberikan secara transparan dan tepat waktu.”⁶⁰

Wawancara tersebut fokus pada PT. Mega Rehlaat Assalam dalam memastikan keselamatan jamaah lansia, terutama dalam situasi darurat. Pada tahap perencanaan, perusahaan telah mengambil langkah-langkah preventif yang terstruktur dan komprehensif, dengan menekankan pada kesiapsiagaan dalam menghadapi kemungkinan situasi darurat yang dapat dialami oleh jamaah lansia selama perjalanan ibadah.

Salah satu elemen penting dalam perencanaan tersebut adalah pendataan kesehatan jamaah lansia sebelum perjalanan dimulai. Pendataan ini memungkinkan perusahaan mempersiapkan respons darurat yang sesuai jika terjadi insiden medis, sehingga staf dapat bertindak lebih cepat dan tepat berdasarkan kondisi kesehatan masing-masing jamaah.

Lebih lanjut, PT. Mega Rehlaat Assalam juga telah memetakan lokasi-lokasi penting sepanjang rute perjalanan, seperti rumah sakit dan klinik terdekat. Hal ini menandakan kesiapsiagaan perusahaan dalam menghadapi potensi situasi darurat, dengan akses cepat ke fasilitas kesehatan. Selain itu, ketersediaan transportasi darurat,

⁶⁰ Firdaus, Wawancara pribadi dengan Tour Leader PT. Mega Rehlaat Assalam, 4 Oktober 2024.

termasuk ambulans, menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya bergantung pada pihak eksternal, tetapi juga memiliki rencana konkret untuk memastikan jamaah lansia mendapatkan perawatan medis dengan segera.

4) Action (Tindakan)

Pada proses perencanaan, tindakan yang dilakukan karyawan PT. Mega Rehlaat Assalam berfokus pada kepuasan jemaah. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti berikut:

“Perusahaan kami tidak merencanakan kebutuhan khusus jamaah lansia secara sembarangan. Akomodasi, transportasi, dan fasilitas medis diprioritaskan, dengan perhatian khusus pada kenyamanan dan keselamatan mereka. Kami menyadari bahwa jamaah lansia sering membutuhkan penanganan lebih dalam hal mobilitas dan kesehatan.

Untuk akomodasi, kami tidak sekadar memilih tempat penginapan, tetapi memastikan lokasi yang ramah lansia, dengan aksesibilitas yang mudah, seperti adanya lift, serta fasilitas lain yang memudahkan mereka beristirahat dan bergerak. Pengaturan kamar juga mempertimbangkan jarak dekat dengan tempat ibadah agar mereka tidak perlu berjalan jauh.

Dalam hal transportasi, kami memilih kendaraan yang aman dan nyaman bagi jamaah lansia. Fasilitas seperti kursi yang lebih lebar. Jadwal keberangkatan dan kedatangan juga diatur sedemikian rupa agar tidak melelahkan jamaah lansia, sehingga mereka dapat beribadah tanpa tekanan waktu.”⁶¹

Wawancara tersebut menggambarkan pendekatan sistematis yang diambil oleh PT. Mega Rehlaat Assalam dalam perencanaan untuk memenuhi kebutuhan jamaah lansia. Fokus utama perusahaan adalah memastikan kepuasan dan kenyamanan jamaah dengan mengutamakan aspek akomodasi, transportasi, dan fasilitas medis, yang dirancang khusus untuk jamaah lanjut usia.

⁶¹ Abduh, Wawancara pribadi dengan Divisi Operasional PT. Mega Rehlaat Assalam, 4 Oktober 2024.

Dalam hal akomodasi, perusahaan memilih tempat penginapan yang terdapat lift dan kamar yang dekat dengan tempat ibadah. Hal ini menunjukkan pemahaman perusahaan tentang pentingnya mengurangi beban fisik yang mungkin dirasakan jamaah lansia.

Di sisi transportasi, perusahaan menyediakan kendaraan yang aman dan dilengkapi kursi yang lebih lebar untuk kenyamanan jamaah lansia. Mereka juga memperhatikan pengaturan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang tidak terlalu padat atau melelahkan. Ini mencerminkan kesadaran perusahaan akan kesehatan dan stamina jamaah lansia, sehingga mereka dapat menjalani ibadah dengan lebih tenang tanpa tekanan waktu yang berlebihan, PT. Mega Rehlaat Assalam memahami bahwa lansia membutuhkan perhatian lebih dari segi fisik dan mental.

5) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Setiap perusahaan dan orang yang memimpin perusahaan haruslah memiliki rasa tanggung jawab. Pada proses perencanaan PT. Mega Rehlaat Assalam sendiri memiliki rasa tanggung jawab agar semuanya dapat berjalan dengan lancar, sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan direktur Hamzah berikut:

“Perusahaan kami memandang tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan khusus jamaah lansia sebagai prioritas utama dalam setiap perencanaan layanan. Proses perencanaan ini melibatkan beberapa langkah strategis dan kolaboratif untuk memastikan bahwa setiap aspek perjalanan ibadah berjalan dengan lancar bagi jamaah lansia.

Pertama, evaluasi awal dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik jamaah lansia. Ini termasuk memahami riwayat kesehatan mereka, keterbatasan mobilitas, serta preferensi individu terkait kenyamanan selama perjalanan. Informasi ini menjadi dasar dalam merancang layanan yang sesuai dengan kondisi mereka.

Selain itu, perusahaan juga merancang jadwal kegiatan yang fleksibel dan tidak terlalu padat, dengan memperhitungkan waktu

istirahat yang cukup bagi jamaah lansia. Kami memahami bahwa kelelahan fisik dapat menjadi masalah serius, sehingga kami berusaha menyesuaikan jadwal ibadah dan kegiatan lain agar jamaah lansia dapat menjalankannya dengan lebih nyaman tanpa terburu-buru.”⁶²

wawancara ini menyoroti pendekatan komprehensif yang diambil perusahaan dalam merencanakan layanan khusus bagi jamaah lansia.

Keseluruhan pendekatan yang diuraikan dalam wawancara menunjukkan strategi perencanaan yang kolaboratif, empatik, dan holistik. Perusahaan tidak hanya berfokus pada satu aspek perjalanan, tetapi memerhatikan seluruh kebutuhan perjalanan jamaah, mulai dari persiapan, jadwal, hingga layanan personalisasi. Analisis ini menegaskan bahwa perusahaan berusaha memastikan agar setiap lansia merasa didukung dan dihormati sepanjang perjalanan ibadah mereka.

Dengan demikian, wawancara ini secara efektif menggambarkan bagaimana perusahaan bertanggung jawab dalam merencanakan layanan yang menyeluruh, berfokus pada kenyamanan dan keamanan jamaah lansia, serta mengutamakan fleksibilitas, personalisasi, dan keseimbangan fisik bagi mereka.

6) *Appearance* (Penampilan)

Sebelum keberangkatan jamaah, perusahaan selalu melakukan rapat dengan seluruh karyawan untuk membahas persiapan dan penyediaan atribut. Perusahaan juga menyediakan atribut khusus untuk jamaah lansia, sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Hamzah selaku Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam:

“Perusahaan merencanakan penyediaan atribut untuk seluruh jamaah, akan tetapi perusahaan tidak memiliki atribut khusus jamaah lansia, perusahaan hanya memastikan jamaah lansia untuk

⁶² Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam. 5 Oktober 2024

*menggunakan seluruh atribut yang telah diberikan oleh travel agar jika jamaah tersebut tersesat dapat mudah ditemukan dan dengan memastikan bahwa setiap fasilitas yang disediakan mendukung mobilitas dan kenyamanan mereka. Langkah ini diambil mengingat kondisi fisik lansia yang lebih rentan, sehingga perusahaan memberikan perhatian ekstra dalam merancang fasilitas yang sesuai, meskipun tidak dijelaskan secara rinci mengenai bentuk atribut tersebut.*⁶³

Wawancara ini menjelaskan kebijakan perusahaan terkait penyediaan atribut bagi jamaah, termasuk lansia, dalam kegiatan perjalanan. Meskipun perusahaan tidak menyediakan atribut khusus bagi jamaah lansia, mereka memastikan agar lansia tetap menggunakan atribut yang diberikan kepada semua jamaah. Hal ini dimaksudkan agar lansia lebih mudah ditemukan jika tersesat. Selain itu, perusahaan berfokus pada penyediaan fasilitas yang mendukung mobilitas dan kenyamanan lansia, mengingat kondisi fisik mereka yang lebih rentan. Perusahaan memberikan perhatian ekstra pada aspek ini, meskipun rincian mengenai atribut yang digunakan tidak dijelaskan secara spesifik.

b. Organizing (Pengorganisasian)

Kekuatan suatu perusahaan terletak pada kemampuannya mengorganisasikan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinasi dan terintegrasinya kerja semua karyawan, semakin efektif pencapaian tujuan perusahaan. Dalam hal ini PT. Mega Rehlaat Assalam menerapkan perencanaan dengan sangat baik karena yang dilayani adalah tamu-tamunya Allah. Langkah-langkah program tersebut meliputi:

1) Attitude (Sikap)

Pada tahap pengorganisasian, perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa sikap atau attitude karyawan terhadap jemaah selalu terjaga. Proses ini tidak hanya melibatkan pembagian tugas dan wewenang, tetapi juga membangun budaya kerja yang berfokus pada pelayanan yang

⁶³ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam, 5 Oktober 2024.

berkualitas dan sikap yang baik. Seperti wawancara dengan Bapak Hamzah sebagai direktur PT. Mega Rehlaat Assalam berikut:

“Tahap pengorganisasian dimulai dari proses rekrutmen. Perusahaan memilih karyawan yang tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga sikap yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan, seperti empati, kesabaran, dan rasa tanggung jawab. Dalam tahap ini, selain wawancara dan tes kemampuan, perusahaan bisa melakukan evaluasi kepribadian untuk memastikan calon karyawan mampu menunjukkan sikap positif dalam situasi yang penuh tekanan, seperti yang sering terjadi dalam pelayanan ibadah haji dan umroh.

*Supervisor atau manajer lapangan memantau secara langsung interaksi antara karyawan dan jemaah, memberikan umpan balik yang membangun secara teratur. Jika ada karyawan yang menunjukkan sikap kurang baik, segera diberikan teguran atau pengarahan untuk memperbaiki. Selain pengawasan internal, perusahaan juga membuka saluran umpan balik bagi jemaah. Dengan adanya survei kepuasan atau kotak saran, jemaah bisa memberikan masukan tentang pengalaman mereka. Informasi ini kemudian digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan sikap serta kualitas pelayanan karyawan secara berkelanjutan.”*⁶⁴

Analisis hasil wawancara ini menunjukkan bahwa perusahaan penyelenggara haji dan umrah memainkan peran penting dalam memberikan edukasi yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah lansia. Edukasi yang diberikan bersifat menyeluruh, menggabungkan aspek spiritual dan praktis, serta menggunakan pendekatan visual yang sederhana untuk memastikan lansia dapat memahami dan mengaplikasikan informasi yang diberikan. Dengan memberikan penekanan pada persiapan fisik dan mental, perusahaan memastikan bahwa jamaah lansia lebih siap menghadapi tantangan selama perjalanan ibadah, baik dari segi tata cara ibadah maupun dari kondisi lingkungan yang mungkin belum pernah mereka alami sebelumnya.

⁶⁴ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam, 5 Oktober 2024.

2) Ability (Kemampuan)

Lansia merupakan kelompok yang memerlukan perhatian khusus karena mereka memiliki kebutuhan yang berbeda dari kelompok usia lainnya, baik secara fisik, emosional, maupun psikologis. Pembagian tugas di antara staf PT. Mega Rehlaat Assalam tergantung pada beberapa faktor kunci, seperti komunikasi, koordinasi, serta kepekaan terhadap kebutuhan khusus lansia. Berikut wawancara yang dilakukan dengan Pak Firdaus selaku Tour Leader:

“Pembagian tugas yang efektif memerlukan staf yang paham akan pentingnya memastikan jamaah lansia tidak merasa nyaman. Tanpa koordinasi yang baik, pembagian tugas bisa menjadi tidak efektif dan malah menambah beban bagi jamaah lansia. Staf harus bekerja secara sinergis, memastikan bahwa setiap anggota tim mengetahui perannya masing-masing. Pembagian tugas yang efektif memastikan bahwa setiap staf fokus pada tanggung jawab spesifik mereka, misalnya ada yang khusus menangani kesehatan, ada yang bertanggung jawab atas transportasi, dan ada yang mengelola hal-hal administratif. Ini akan meminimalkan kebingungan dan menghindari overlap tanggung jawab.

*Lansia memiliki kebutuhan yang dinamis dan bisa berubah sewaktu-waktu. Oleh karena itu, pembagian tugas harus bersifat fleksibel, di mana staf dapat menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah. Misalnya, ketika seorang jamaah lansia tiba-tiba merasa lelah atau sakit, staf yang bertanggung jawab atas kesehatan harus segera bertindak, sementara staf lain dapat menyesuaikan tugas mereka untuk mendukung situasi tersebut.”*⁶⁵

Wawancara tersebut menekankan pentingnya pembagian tugas yang efektif dalam melayani jamaah lansia. Kunci utama dalam pembagian tugas ini adalah koordinasi dan pemahaman akan peran masing-masing staf. Tugas harus dibagi secara spesifik, sehingga setiap staf dapat fokus pada tanggung jawab mereka, seperti

⁶⁵ Firdaus, Wawancara pribadi dengan Tour Leader PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

kesehatan, transportasi, atau administrasi, untuk mencegah kebingungan dan tumpang tindih tanggung jawab.

Selain itu, wawancara tersebut juga menyoroti perlunya fleksibilitas dalam pembagian tugas karena kebutuhan lansia yang dinamis dan dapat berubah sewaktu-waktu. Contohnya, ketika jamaah lansia mengalami kondisi mendadak seperti kelelahan atau sakit, staf kesehatan harus segera menangani situasi tersebut, sementara anggota tim lainnya menyesuaikan tugas mereka untuk mendukung kebutuhan yang muncul. Sinergi dan penyesuaian inilah yang memastikan bahwa layanan kepada lansia tetap berjalan dengan baik tanpa menambah beban mereka.

3) *Attention* (Perhatian)

Perusahaan travel umroh yang profesional umumnya sangat memperhatikan jamaah lansia selama perjalanan ibadah umroh. Berikut wawancara peneliti dengan Nawawi selaku Muthawwif:

“Jamaah lansia biasanya mendapatkan perhatian lebih dalam hal pemantauan kesehatan selama proses ibadah, terutama mengingat fisik mereka yang rentan terhadap kelelahan atau penyakit. Perusahaan biasanya memastikan bahwa fasilitas transportasi dan akomodasi yang disediakan nyaman. Misalnya, bus yang digunakan akan memiliki akses yang lebih mudah, dengan kursi yang nyaman dan jarak antar kursi yang lebih luas. Hotel yang dipilih pun sering kali terletak dekat dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi agar jamaah lansia tidak perlu berjalan jauh. Selain itu, beberapa perusahaan menyediakan kursi roda bagi jamaah yang mengalami kesulitan berjalan.

Perusahaan juga merancang waktu istirahat di antara kegiatan yang satu dengan yang lainnya diperpanjang, atau rute perjalanan dipilih dengan mempertimbangkan kondisi fisik jamaah lansia agar tidak terlalu melelahkan. Selain itu, penyediaan makanan yang sehat dan sesuai dengan kebutuhan gizi lansia juga menjadi perhatian perusahaan umroh. Makanan yang disajikan biasanya mempertimbangkan kondisi kesehatan, seperti untuk mereka yang memiliki tekanan darah tinggi, diabetes, atau penyakit lain yang memerlukan diet khusus. Perusahaan akan memastikan bahwa

makanan yang diberikan tidak hanya halal, tetapi juga mendukung kesehatan dan kekuatan jamaah dalam melaksanakan rangkaian ibadah.”⁶⁶

Wawancara tersebut menggambarkan perhatian khusus yang diberikan kepada jamaah lansia selama pelaksanaan ibadah umroh, dengan fokus pada aspek kesehatan, kenyamanan, dan kebutuhan gizi mereka. Analisis singkatnya menunjukkan bahwa perusahaan travel umroh menyadari kondisi fisik lansia yang rentan, sehingga mereka memastikan layanan yang komprehensif untuk mendukung para jamaah dalam menjalankan ibadah secara optimal.

Wawancara ini menekankan komitmen perusahaan untuk mengakomodasi lansia secara menyeluruh, memastikan bahwa mereka dapat menjalankan ibadah dengan aman, nyaman, dan tanpa tekanan berlebihan.

4) *Action* (Tindakan)

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jamaah haji atau umrah, terutama yang melibatkan jamaah lansia, umumnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang khusus dalam menangani kelompok ini. SOP tersebut dirancang untuk memastikan pelayanan yang diberikan aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan khusus jamaah lansia yang rentan terhadap berbagai masalah kesehatan dan fisik. Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Abdul selaku Divisi Operasional:

“Perusahaan kami memiliki prosedur tersendiri untuk setiap jamaah, akan tetapi tidak memiliki SOP(Standard Operating Procedure) khusus untuk jamaah lansia, yang kami lakukan untuk jamaah lansia biasanya hanya mencakup pemeriksaan kesehatan awal sebelum keberangkatan. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa jamaah lansia dalam kondisi yang stabil untuk melakukan perjalanan jauh dan menunaikan ibadah. Jika ada kondisi kesehatan yang memerlukan perhatian khusus, langkah-langkah pendukung biasanya disiapkan.

⁶⁶ Nawawi, Wawancara pribadi dengan Muthawwif/Tour Guide PT. Mega Rehlaat Assalam, 4 Oktober 2024.

Perusahaan juga mengatur tentang penyediaan fasilitas khusus untuk jamaah lansia, perusahaan harus memastikan bahwa setiap fasilitas yang disediakan mendukung mobilitas dan kenyamanan lansia. Mengingat kondisi fisik lansia yang lebih rentan, perusahaan sering mengatur penyesuaian jadwal kegiatan ibadah agar tidak terlalu melelahkan.”⁶⁷

Wawancara ini menggambarkan kebijakan sebuah perusahaan terkait layanan untuk jamaah lansia, terutama dalam konteks ibadah haji atau umrah. Meskipun perusahaan memiliki prosedur umum untuk semua jamaah, tidak ada SOP (Standard Operating Procedure) khusus yang dirancang khusus untuk jamaah lansia.

Secara keseluruhan, meskipun tidak ada SOP yang spesifik, perusahaan tampaknya cukup memperhatikan kebutuhan lansia melalui pemeriksaan kesehatan dan penyesuaian fasilitas serta jadwal kegiatan.

5) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Pada tahap pengorganisasian perusahaan memiliki tanggung jawab untuk mengoperasikan semua kegiatan selama menjalankan ibadah umrah baik itu kepada seluruh jamaah atau terkhusus jamaah lansia, hal ini disampaikan oleh Bapak Hamzah selaku direktur PT. Mega Rehlaat Assalam pada saat diwawancarai oleh peneliti:

“Bentuk tanggung jawab perusahaan kepada seluruh jamaah terletak pada penerapan SOP oleh karyawan yang dapat dinilai dari konsistensi dan efektivitas pelaksanaan prosedur yang ditetapkan. Jika karyawan secara rutin mengikuti langkah-langkah yang diatur dalam SOP dengan benar dan sesuai standar, maka bisa dikatakan bahwa SOP tersebut diterapkan dengan baik. Namun, tanpa pemantauan, pelatihan, dan evaluasi berkala, penerapan SOP bisa saja tidak konsisten atau diabaikan. Keberhasilan penerapannya juga bergantung pada seberapa jelas SOP tersebut dipahami oleh karyawan dan seberapa relevan

⁶⁷ Abduh, Wawancara pribadi dengan Divisi Operasional PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

prosedur tersebut dalam mendukung operasional perusahaan.”⁶⁸

Wawancara ini membahas tanggung jawab perusahaan terhadap jamaah melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh karyawan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapannya. Tanggung jawab perusahaan terhadap jamaah diwujudkan dalam penerapan SOP. SOP yang dijalankan dengan baik oleh karyawan mencerminkan komitmen perusahaan dalam memastikan bahwa standar operasional dipenuhi.

Penerapan SOP dapat dinilai dari konsistensi dan efektivitas karyawan dalam mengikuti prosedur. Jika karyawan melaksanakan SOP dengan benar dan sesuai standar, maka dapat dikatakan bahwa SOP berfungsi sesuai harapan.

6) *Appearance* (Penampilan)

Pada proses pengorganisasian perusahaan sangat memperhatikan penampilan jamaah lansia maupun karyawan. Hal ini sangat dibutuhkan untuk membedakan antara karyawan dengan jamaah, seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Abdul selaku divisi operasional :

“Perusahaan kami telah menetapkan atribut khusus yang digunakan oleh karyawan berupa rompi berlogo perusahaan yang disesuaikan dengan tugas masing-masing karyawan, kemudian syal yang berbeda dengan jamaah, dan id card khusus untuk karyawan. Sedangkan jamaah sendiri menggunakan atribut umum yang telah disediakan oleh perusahaan.”⁶⁹

Wawancara ini menjelaskan pengaturan atribut yang digunakan oleh karyawan dan jamaah di perusahaan, dengan fokus pada perbedaan antara kedua kelompok melalui penggunaan atribut yang berbeda. Secara keseluruhan, perbedaan atribut ini menunjukkan bahwa perusahaan ingin memastikan identifikasi yang jelas antara karyawan dan jamaah. Hal ini kemungkinan untuk

⁶⁸ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlait Assalam. 5 Oktober 2024

⁶⁹ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlait Assalam, 5 Oktober 2024.

mempermudah pengaturan, koordinasi, dan pengenalan peran di lapangan, terutama dalam situasi yang melibatkan interaksi langsung antara karyawan dan jamaah.

c. Actuating (Penggerakan)

Pada tahap penggerakan, perusahaan mengoptimalkan seluruh sumber daya yang ada, agar seluruh proses dalam perjalanan ibadah dapat berjalan dengan lancar, berikut beberapa langkah yang dilakukan oleh perusahaan:

1) Attitude (Sikap)

Sikap merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh setiap karyawan, guna mendapatkan pendekatan emosional dengan jamaah, hal ini diperlukan oleh perusahaan untuk mendapatkan kesan yang baik bagi seluruh jamaah terutama lansia, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Hamzah selaku direktur PT. Mega Rehlat Assalam:

“Perusahaan selalu memberi pengarahan kepada karyawan untuk selalu menunjukkan sikap yang sabar, empati, dan penuh perhatian dalam menanggapi keluhan jamaah lansia. Mereka harus mendengarkan jamaah lansia dengan baik, memahami keluhan yang disampaikan, dan segera memberikan solusi yang tepat. Selain itu, penting untuk berbicara dengan bahasa yang jelas dan lembut agar lansia merasa dihargai dan dipahami, dan senantiasa mengingatkan jamaah dengan baik dan lembut ketika jamaah tersebut melakukan kesalahan. Respon yang cepat dan efektif akan membantu menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan aman bagi jamaah lansia.”⁷⁰

Wawancara tersebut menggarisbawahi pentingnya sikap karyawan dalam menghadapi keluhan jamaah lansia. Perusahaan menekankan tiga sikap utama: kesabaran, empati, dan perhatian. Karyawan diharapkan mendengarkan dengan seksama dan memahami keluhan yang diajukan oleh lansia, serta memberikan solusi yang tepat secara cepat.

⁷⁰ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlat Assalam, 5 Oktober 2024.

Penggunaan bahasa yang jelas dan lembut menjadi kunci agar lansia merasa dihargai dan dimengerti. Selain itu, karyawan harus mengingatkan jamaah dengan cara yang baik ketika terjadi kesalahan. Dengan respon yang cepat dan efektif, perusahaan berupaya menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan aman bagi jamaah lansia, menciptakan hubungan yang positif dan saling menghormati antara karyawan dan pelanggan.

2) *Ability* (Kemampuan)

Perusahaan selalu membantu jamaah dalam setiap proses, mulai dari tahap pemberangkatan hingga pada saat pelaksanaan ibadah umrah dan haji. Perusahaan selalu mampu dalam memenuhi segala permintaan jamaah, terutama jamaah lansia. Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Fidaus selaku Tour Leader:

“Perusahaan selalu menyediakan layanan bagi jamaah lansia seperti merespons dengan menawarkan solusi yang ramah usia dan disesuaikan dengan kebutuhan fisik serta kenyamanan mereka. Perusahaan tidak pernah pilih-pilih dalam membantu jamaah, selagi masih bisa dilakukan, perusahaan akan mencoba memaksimalkan semua permintaan jamaah. Adapun hal yang diluar jangkauan perusahaan, travel akan meminta bantuan dengan pihak lain yang dapat membantu.”⁷¹

Wawancara ini menggambarkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan optimal kepada jamaah lansia, dengan fokus pada solusi yang ramah usia dan disesuaikan dengan kebutuhan fisik serta kenyamanan mereka. Pernyataan ini menyoroti bahwa perusahaan bersikap inklusif, tidak pilih-pilih dalam membantu jamaah, dan selalu berupaya memenuhi permintaan mereka semaksimal mungkin. Selain itu, jika ada kebutuhan yang di luar kemampuan perusahaan, mereka siap bekerja sama dengan pihak lain untuk memastikan pelayanan tetap terjaga. Ini mencerminkan sikap responsif, proaktif, serta kolaboratif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, terutama jamaah lansia.

⁷¹ Firdaus, Wawancara pribadi dengan Tour Leader PT. Mega Rehlait Assalam. 4 Oktober 2024

3) *Attention* (Perhatian)

Perusahaan memerhatikan jamaah dengan sangat intens pada tahap pelaksanaan ibadah di tanah suci, bentuk perhatian itu sendiri bermacam-macam tergantung dengan kondisi jamaah nya, untuk jamaah muda sendiri tidak terlalu sulit karena masih mudah untuk berkomunikasi akan tetapi jamaah yang lebih tua sedikit sulit karena faktor usia dan kondisi tubuh jamaah itu sendiri, seperti wawancara dengan Bapak Nawawi selaku Muthawwif/Tour Guide:

*“Perusahaan dapat menyampaikan perhatian dan kepedulian mereka kepada jamaah lansia melalui komunikasi langsung dengan cara ramah dan jelas, memastikan bahasa yang digunakan mudah dipahami, serta menunjukkan sikap empati dalam berinteraksi. Informasi yang disediakan, seperti panduan atau brosur, bisa dirancang dengan huruf yang lebih besar, bahasa yang sederhana, dan visual yang jelas untuk memudahkan lansia dalam memahami. Selain itu, perusahaan juga bisa menyediakan jalur komunikasi khusus, seperti hotline atau staf pendamping, untuk membantu lansia dalam memenuhi kebutuhan mereka selama perjalanan atau acara.”*⁷²

Wawancara ini menekankan pentingnya komunikasi yang inklusif dan empatik dalam melayani jamaah lansia. Perusahaan dianjurkan untuk berkomunikasi secara langsung dengan cara yang ramah, jelas, dan menggunakan bahasa sederhana yang mudah dipahami oleh lansia. Selain itu, desain informasi seperti panduan dan brosur harus disesuaikan dengan kebutuhan lansia, misalnya dengan menggunakan huruf besar dan visual yang jelas. Wawancara tersebut juga menyoroti perlunya menyediakan jalur komunikasi khusus, seperti hotline atau staf pendamping, guna memberikan dukungan tambahan bagi lansia. Pendekatan ini mencerminkan upaya perusahaan dalam menunjukkan kepedulian dan memastikan kenyamanan jamaah lansia.

⁷² Nawawi, Wawancara pribadi dengan Muthawwif/Tour Guide PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

4) *Action* (Tindakan)

Perusahaan selalu bertindak dengan cepat dan cekatan dalam menangani tupoksi nya masing-masing, hal tersebut agar memudahkan dan memaksimalkan pelayanan terhadap jamaah, sehingga tidak terjadi tumpang tindih, PT. Mega Rehlaat sendiri melakukan hal tersebut. Hal ini dikuatkan oleh wawancara peneliti dengan Bapak Abduh selaku divisi operasional:

*“Pembagian tugas di antara staf dalam menangani layanan untuk jamaah lansia biasanya dilakukan dengan membagi peran sesuai keahlian dan kebutuhan jamaah. Misalnya, staf kesehatan bertanggung jawab memantau kondisi fisik lansia, memberikan bantuan medis, serta memastikan obat-obatan tersedia. Staf logistik mengurus akomodasi dan transportasi yang sesuai dengan kebutuhan lansia, seperti memastikan aksesibilitas tempat tinggal dan kendaraan. Selain itu, staf pendamping akan membantu lansia dalam kegiatan sehari-hari, seperti membantu mobilitas dan memastikan kebutuhan spiritual mereka terpenuhi selama ibadah. Koordinasi antar tim sangat penting agar pelayanan berjalan efisien dan menyeluruh.”*⁷³

Wawancara ini menggambarkan pembagian tugas yang terstruktur dalam menangani jamaah lansia. Pembagian ini didasarkan pada spesialisasi staf dan kebutuhan spesifik jamaah lansia. Ada tiga peran utama yang dijelaskan: staf kesehatan, yang bertanggung jawab atas pemantauan fisik dan pengobatan; staf logistik, yang mengelola akomodasi dan transportasi yang ramah lansia; serta staf pendamping, yang membantu kegiatan sehari-hari dan memastikan kebutuhan spiritual terpenuhi. Pentingnya koordinasi antar tim juga ditekankan untuk memastikan pelayanan yang efisien dan menyeluruh. Analisis ini menunjukkan pendekatan pelayanan yang holistik dan berfokus pada kenyamanan lansia dalam berbagai aspek kehidupan mereka selama beribadah.

5) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Pada proses pemberangkatan selama ibadah di tanah suci

⁷³ Abduh, Wawancara pribadi dengan Divisi Operasional PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

perusahaan bertanggung jawab atas segala hal yang terjadi, untuk itu setiap petugas yang berangkat pun harus dipastikan siap secara fisik dan mental. PT. Mega Rehlaat sendiri sangat selektif terhadap petugas setiap pemberangkatannya, seperti wawancara berikut yang dilakukan peneliti dengan Bapak Hamzah selaku direktur PT. Mega Rehlaat:

“Perusahaan menangani masalah atau keluhan yang muncul dari jamaah lansia selama perjalanan dengan pendekatan yang proaktif dan empatik. Pertama, mereka menyediakan layanan pelanggan yang responsif, dengan staf yang siap mendengarkan dan merespons keluhan. Dalam setiap perjalanan, perusahaan juga mengadakan briefing sebelum berangkat, di mana jamaah diberikan kesempatan untuk menyampaikan kekhawatiran mereka.

Jika keluhan muncul, staf langsung melakukan penanganan di lokasi, memastikan bahwa jamaah lansia merasa nyaman dan aman. Misalnya, jika ada masalah terkait fasilitas atau akomodasi, tim akan mencari solusi alternatif dengan cepat. Selain itu, perusahaan melakukan evaluasi setelah perjalanan, mengumpulkan umpan balik untuk perbaikan layanan di masa depan. Dengan cara ini, perusahaan berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi jamaah lansia.”⁷⁴

Wawancara ini menjelaskan bagaimana perusahaan menangani masalah dan keluhan dari jamaah lansia dengan pendekatan yang proaktif dan empatik. Pertama-tama, perusahaan menunjukkan komitmennya dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif, di mana staf terlatih siap mendengarkan keluhan. Dengan mengadakan briefing sebelum perjalanan, perusahaan memberikan kesempatan bagi jamaah untuk menyampaikan kekhawatiran, menciptakan suasana terbuka dan mendukung.

Ketika keluhan muncul, penanganan langsung di lokasi dilakukan untuk memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah lansia. Tindakan cepat dalam mencari solusi alternatif jika terjadi masalah

⁷⁴ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam, 5 Oktober 2024.

dengan fasilitas atau akomodasi mencerminkan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan khusus lansia. Akhirnya, evaluasi setelah perjalanan menunjukkan dedikasi perusahaan untuk terus meningkatkan layanan melalui umpan balik dari jamaah. Secara keseluruhan, teks ini menggambarkan pendekatan sistematis dan empatik perusahaan dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi jamaah lansia.

6) *Appearance* (Penampilan)

Penampilan dan atribut merupakan hal yang sering diremehkan oleh para jamaah, mereka sering lalai dan lupa untuk memakai atribut yang disediakan oleh perusahaan, padahal ini sangat penting selama keberangkatan, agar mudah dilihat dan dicari. PT. Mega Rehlaat sangat memerhatikan hal ini, seperti wawancara berikut dengan Bapak Abdul selaku divisi operasional:

*“Perusahaan menangani kebutuhan jamaah lansia dalam segi penampilan dengan pendekatan yang memperhatikan kenyamanan dan kesopanan. Mereka menyediakan busana yang sesuai, seperti pakaian yang longgar dan bahan yang ringan, agar jamaah lansia merasa nyaman selama perjalanan. Selain itu, perusahaan juga menawarkan aksesoris tambahan, seperti mukena, syal, serta id card yang berisikan info dan data jamaah tersebut. Petugas selalu mengingatkan jamaah pada saat bepergian serta sebelum meninggalkan hotel, hal ini dikhawatirkan jika jamaah tersebut tersesat dapat mudah ditemukan oleh petugas atau orang yang ingin mengantar jamaah tersebut.”*⁷⁵

Wawancara ini menjelaskan upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan jamaah lansia, khususnya dalam hal penampilan, dengan fokus pada kenyamanan dan kesopanan. Pendekatan yang diambil menunjukkan perhatian perusahaan terhadap kondisi fisik jamaah lansia, dengan menyediakan pakaian yang longgar dan berbahan ringan untuk memastikan kenyamanan saat bepergian. Penambahan aksesoris seperti mukena dan syal juga mencerminkan kesopanan yang dijunjung dalam konteks ibadah.

⁷⁵ Abdul, Wawancara pribadi dengan Divisi Operasional PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

Selain itu, penyediaan id card yang berisi informasi dan data jamaah menjadi langkah strategis untuk meningkatkan keamanan. Hal ini memungkinkan petugas untuk dengan cepat membantu jika jamaah tersesat. Pengingat dari petugas sebelum keberangkatan dan saat bepergian juga menunjukkan perhatian dan pelayanan yang baik, memastikan bahwa jamaah lansia merasa aman dan terawat. Secara keseluruhan, teks ini menyoroti kombinasi antara kenyamanan, kesopanan, dan keamanan yang dijadikan prioritas dalam pelayanan kepada jamaah lansia.

d. Controlling (Pengawasan)

Pengawasan adalah suatu proses untuk memastikan bahwa semua aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan bersama.⁷⁶ Pada proses pengawasan PT. Mega Rehlaat melakukan berbagai langkah agar seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan sesuai perencanaan di awal, berikut beberapa hal yang diawasi oleh PT. Mega Rehlaat Assalam:

1) Attitude (Sikap)

Sikap merupakan aspek utama yang wajib dimiliki oleh setiap staf, hal ini merupakan sesuatu yang mudah dilakukan dan tidak membutuhkan biaya, akan tetapi hal ini menjadi sangat penting, karena apabila sikap yang ditunjukkan tidak baik maka semua nya akan tertutupi dan bisa mencorek nama baik perusahaan, sebagaimana PT. Mega Rehlaat Assalam selalu memastikan dan mengontrol karyawan nya agar selalu berperilaku baik dan sopan, berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Nawawi selaku Muthawwif/Tour Guide:

“Perusahaan tidak bisa memastikan seluruh karyawan menjalankan seluruh pelayanan yang baik kepada jamaah, akan tetapi perusahaan selalu mengontrol sikap karyawan terhadap jamaah lansia dengan selalu mengingatkan tentang empati, kesabaran, dan etika dalam melayani lansia. Selain itu, perusahaan bisa menerapkan standar pelayanan yang ramah lansia, memantau interaksi karyawan dengan jamaah melalui umpan balik atau

⁷⁶ Fadli HS., “Organisasi dan administrasi.” 36

evaluasi rutin, dan memberikan insentif atau penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan sikap positif. Hal ini memastikan bahwa karyawan memperlakukan jamaah lansia dengan hormat dan perhatian sesuai dengan nilai perusahaan.”⁷⁷

Wawancara tersebut menekankan bahwa meskipun perusahaan tidak dapat menjamin seluruh karyawan memberikan pelayanan yang sempurna, perusahaan tetap berupaya mengontrol dan membimbing sikap karyawan, terutama dalam berinteraksi dengan jamaah lansia. Perusahaan melakukan ini melalui pengingat tentang pentingnya empati, kesabaran, dan etika. Selain itu, perusahaan juga menetapkan standar pelayanan ramah lansia dan menggunakan mekanisme pemantauan, seperti umpan balik atau evaluasi rutin, untuk mengawasi interaksi. Insentif atau penghargaan diberikan kepada karyawan yang menunjukkan sikap positif. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan berupaya menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan nilai yang dijunjung.

2) *Ability* (Kemampuan)

Perusahaan harus memastikan seluruh karyawannya mampu melaksanakan dan membantu setiap proses ibadah jamaah bahkan hingga aspek terkecil, dengan begitu perusahaan dapat memberikan kesan baik kepada jamaah. Berikut penjelasan Bapak Firdaus selaku Tour Leader PT. Mega Rehlaat Assalam dengan peneliti:

“Perusahaan menerapkan sistem evaluasi kinerja yang mencakup umpan balik dari jamaah lansia. Melalui survei kepuasan dan wawancara, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Selain itu, perusahaan juga mengadakan sesi monitoring dan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa karyawan mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Perusahaan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan layanan terbaik. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan memiliki kemampuan dan

⁷⁷ Nawawi, Wawancara pribadi dengan Muthawwif/Tour Guide PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

semangat untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan jamaah lansia.”⁷⁸

Wawancara tersebut membuktikan bahwa perusahaan menggunakan umpan balik dari jamaah lansia sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Dengan menerapkan survei kepuasan dan wawancara, perusahaan dapat secara langsung mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan. Sesi monitoring dan evaluasi rutin juga menunjukkan komitmen perusahaan untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi, memastikan bahwa karyawan terus beradaptasi dan berkembang sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Perusahaan berupaya menciptakan suasana kerja yang positif, di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi. Ini penting karena lingkungan yang mendukung dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, sehingga mereka lebih berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik. Dengan pendekatan ini, perusahaan tidak hanya berfokus pada hasil evaluasi, tetapi juga pada kesejahteraan karyawan, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan jamaah lansia.

3) *Attention* (Perhatian)

Pada tahap pengontrolan dalam suatu perusahaan, pengawasan terhadap karyawan dilakukan melalui berbagai mekanisme yang dirancang untuk memastikan bahwa mereka menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika konteksnya adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan langsung kepada jamaah, seperti penyedia layanan ibadah atau perjalanan haji dan umrah, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan selalu memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan jamaah dengan baik. Seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Nawawi selaku Muthawwif/Tour Guide:

“Pada tahap pengontrolan, perusahaan dapat mengawasi karyawan melalui beberapa cara untuk memastikan mereka selalu

⁷⁸ Nawawi, Wawancara pribadi dengan Tour Leader PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

memperhatikan jamaah dengan baik. Pertama, perusahaan bisa menerapkan pengawasan langsung, di mana supervisor atau manajer secara rutin memantau kinerja karyawan di lapangan. Kedua, evaluasi berkala terhadap pelayanan karyawan dilakukan melalui penilaian kinerja, umpan balik dari jamaah, atau survei kepuasan. Selain itu, perusahaan juga bisa menggunakan sistem teknologi, seperti CCTV jika tersedia, untuk memastikan bahwa karyawan selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah.

Dalam tahap pengontrolan, perusahaan juga menggunakan sistem insentif dan sanksi untuk memotivasi karyawan agar tetap fokus pada tugas mereka. Karyawan yang memberikan pelayanan terbaik dan mendapat umpan balik positif dari jamaah bisa diberikan insentif, seperti bonus atau penghargaan. Sebaliknya, jika ada karyawan yang lalai atau kurang memperhatikan jamaah, mereka bisa dikenakan sanksi atau dipanggil untuk evaluasi lebih lanjut.”⁷⁹

Wawancara tersebut menggambarkan bagaimana perusahaan melakukan pengawasan terhadap karyawan pada tahap pengontrolan untuk memastikan mereka melayani jamaah dengan baik. Pengawasan langsung oleh direktur menjadi cara utama dalam memantau kinerja karyawan di lapangan, sementara evaluasi berkala melalui penilaian kinerja, umpan balik dari jamaah, dan survei kepuasan membantu perusahaan mendapatkan informasi yang lebih objektif. Penggunaan teknologi seperti CCTV juga dijelaskan sebagai alat bantu pemantauan yang efektif.

Selain itu, perusahaan memanfaatkan sistem insentif dan sanksi untuk memotivasi karyawan agar tetap fokus. Insentif diberikan kepada karyawan yang memberikan pelayanan terbaik, sementara sanksi dikenakan kepada mereka yang kurang memperhatikan jamaah, menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya mengawasi tetapi juga mengatur karyawan dengan imbalan dan hukuman agar tetap berkomitmen pada standar pelayanan yang diharapkan.

⁷⁹ Nawawi, Wawancara pribadi dengan Muthawwif/Tour Guide PT. Mega Rehlaat Assalam. Oktober 2024

4) Action (Tindakan)

Pada tahap pengontrolan, direktur harus memastikan karyawannya bertindak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan terutama dalam penanganan terhadap jamaah lansia, seperti yang dikatakan oleh Firdaus sebagai Tour Leader :

“Pada tahap pengontrolan, PT. Mega Rehlaat Assalam menerapkan kontrol atas tindakan karyawan dalam pelayanan kepada jamaah lansia dengan beberapa cara. Pertama, perusahaan menetapkan standar pelayanan yang jelas, termasuk protokol interaksi dan penanganan jamaah lansia, untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten. Selain itu, PT. Mega Rehlaat Assalam juga menggunakan sistem supervisi dan umpan balik dari jamaah lansia, yang memungkinkan identifikasi masalah dan perbaikan secara langsung.

Terakhir, perusahaan menerapkan evaluasi kinerja karyawan yang rutin, guna menilai kepuasan jamaah dan memastikan bahwa semua standar pelayanan terpenuhi. Melalui langkah-langkah ini, PT. Mega Rehlaat Assalam menjaga kontrol yang efektif atas tindakan karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah lansia.”⁸⁰

Wawancara ini menjelaskan bagaimana PT. Mega Rehlaat Assalam mengendalikan tindakan karyawan dalam melayani jamaah lansia. Perusahaan menetapkan standar pelayanan yang jelas dan protokol interaksi untuk menjaga konsistensi layanan. Selain itu, mereka menggunakan sistem supervisi dan umpan balik dari jamaah untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan. Evaluasi kinerja karyawan juga dilakukan secara rutin untuk menilai kepuasan jamaah dan memastikan semua standar pelayanan terpenuhi. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen PT. Mega Rehlaat Assalam dalam memberikan pelayanan optimal kepada jamaah lansia.

⁸⁰ Firdaus, Wawancara pribadi dengan Tour Leader PT. Mega Rehlaat Assalam. 4 Oktober 2024

5) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Perusahaan harus dapat memastikan bahwa setiap staf mengetahui dan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan baik melalui serangkaian langkah strategis yang terencana, agar segala sesuatu dikerjakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Seperti wawancara dengan Bapak Hamzah sebagai direktur PT. Mega Rehlaat Assalam:

“Perusahaan memastikan setiap staf mengetahui dan melaksanakan tanggung jawab mereka melalui beberapa langkah strategis. Pertama, perusahaan mengadakan program orientasi untuk semua karyawan baru, memperkenalkan mereka pada visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan, serta menjelaskan peran dan tanggung jawab masing-masing.

Kedua, perusahaan menetapkan komunikasi yang jelas melalui penggunaan dokumen dan alat manajemen proyek, di mana setiap karyawan dapat mengakses deskripsi pekerjaan dan ekspektasi tugas mereka. Selain itu, pertemuan rutin diadakan untuk membahas kemajuan, tantangan, dan memberikan umpan balik.

Ketiga, penetapan tujuan yang spesifik dan terukur serta evaluasi kinerja secara berkala membantu memastikan bahwa setiap staf tidak hanya mengetahui tanggung jawab mereka tetapi juga bertanggung jawab dalam pelaksanaannya. Dengan pendekatan ini, perusahaan menciptakan budaya kerja yang produktif dan kolaboratif.”⁸¹

Wawancara tersebut menjelaskan langkah-langkah strategis yang diambil perusahaan untuk memastikan setiap staf memahami dan menjalankan tanggung jawab mereka. Pertama, perusahaan melaksanakan program orientasi bagi karyawan baru yang mencakup pengenalan visi, misi, nilai-nilai, serta penjelasan peran dan tanggung jawab. Hal ini bertujuan untuk membangun pemahaman yang kuat tentang budaya dan tujuan perusahaan.

⁸¹ Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam. 5 Oktober 2024

Selanjutnya, perusahaan mengutamakan komunikasi yang jelas melalui dokumen dan alat manajemen proyek. Ini memungkinkan setiap karyawan mengakses deskripsi pekerjaan dan ekspektasi tugas dengan mudah. Pertemuan rutin juga diadakan untuk mendiskusikan kemajuan dan tantangan, serta memberikan umpan balik, yang meningkatkan keterlibatan dan kolaborasi di antara staf.

Terakhir, perusahaan menetapkan tujuan yang spesifik dan terukur serta melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Ini memastikan setiap staf tidak hanya tahu tanggung jawab mereka, tetapi juga merasa bertanggung jawab untuk melaksanakannya. Pendekatan ini berkontribusi pada terciptanya budaya kerja yang produktif dan kolaboratif, mendukung pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan.

6) *Appearance* (Penampilan)

Dalam mengelola dan menyeleksi atribut bagi jamaah lansia, perusahaan perlu melaksanakan pendekatan yang holistik dan terstruktur. Proses ini biasanya dimulai dengan identifikasi kebutuhan dan preferensi jamaah lansia, yang mencakup aspek kesehatan, kenyamanan, dan pengalaman spiritual. PT. Mega Rehlaat sendiri memiliki standarisasi dalam memilih atribut, seperti wawancara dengan Bapak Hamzah sebagai direktur PT. Mega Rehlaat:

“Perusahaan mengontrol dan menyeleksi atribut pakaian dan aksesoris bagi jamaah lansia dengan beberapa langkah sistematis. Pertama, mereka melakukan riset untuk memahami kebutuhan dan preferensi jamaah lansia, mempertimbangkan faktor kenyamanan dan kesopanan. Selanjutnya, perusahaan menetapkan standar kualitas dan desain yang sesuai dengan norma budaya serta etika berpakaian dalam konteks ibadah.

Akhirnya, perusahaan mengawasi distribusi dan penggunaan atribut tersebut, memastikan bahwa setiap produk yang disediakan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan dapat digunakan dengan baik oleh jamaah lansia selama kegiatan ibadah. Dengan pendekatan ini, perusahaan tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis, tetapi juga menjaga penghormatan dan nilai-nilai dalam

berpakaian bagi jamaah lansia.”⁸²

Wawancara tersebut menggambarkan proses sistematis yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengontrol dan menyeleksi atribut pakaian serta aksesoris untuk jamaah lansia. Proses ini dimulai dengan riset untuk memahami kebutuhan dan preferensi jamaah lansia, yang mencakup perhatian terhadap kenyamanan dan kesopanan. Selanjutnya, perusahaan menetapkan standar kualitas dan desain yang sejalan dengan norma budaya dan etika berpakaian dalam konteks ibadah.

Akhirnya, perusahaan bertanggung jawab untuk mengawasi distribusi dan penggunaan atribut tersebut, memastikan bahwa produk yang disediakan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pendekatan ini tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan praktis jamaah lansia, tetapi juga menjaga penghormatan terhadap nilai-nilai berpakaian yang penting dalam konteks ibadah. Dengan demikian, perusahaan berperan penting dalam menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman dan bermakna bagi jamaah lansia.

⁸² Hamzah, Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Mega Rehlaat Assalam, 5 Oktober 2024.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di PT. Mega Rehlaat Assalam mengenai “Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia (Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)”, baik dengan wawancara maupun observasi langsung ke lapangan, peneliti dapat mengambil kesimpulan.

PT. Mega Rehlaat Assalam telah berhasil menunjukkan Strategi Manajemen Pelayanan yang baik dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Kualitas Pelayanan ini diukur dari beberapa aspek penting meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang termasuk ke dalam teori pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab karyawan. Semua aspek tersebut dikategorikan baik, mencerminkan profesionalisme yang tinggi dari pihak perusahaan. Dengan pencapaian yang signifikan ini, dapat disimpulkan bahwa PT. Mega Rehlaat Assalam tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan jamaah dalam hal pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sistem pelayanan yang terstruktur dan efektif, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Karyawan di PT. Mega Rehlaat Assalam terdiri dari individu-individu yang profesional dan berkompeten, yang dilengkapi dengan keterampilan yang diperlukan untuk melayani jamaah dengan baik. Mereka memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan mereka, sehingga dapat bekerja secara maksimal dan efisien. Pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan tersebut berkontribusi langsung terhadap kepuasan jamaah. Kepuasan ini dapat diukur melalui enam indikator pendukung yang menunjukkan bahwa jamaah yang pernah menggunakan layanan PT. Mega Rehlaat Assalam merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diterima. Ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berhasil dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dalam menciptakan pengalaman positif bagi jamaah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan reputasi perusahaan di kalangan masyarakat.

Dengan demikian, PT. Mega Rehlaat Assalam dapat dianggap sebagai salah satu penyedia layanan yang berkualitas, berkat kombinasi antara pelayanan prima yang ditawarkan, profesionalisme karyawan yang menjadi pilar utama keberhasilan hingga terciptanya kepuasan terhadap jamaah lansia.

B. Saran

Selain memberikan kesimpulan dari hasil penelitian, penulis juga memiliki saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada PT. Mega Rehlaat Assalam untuk selalu berkomitmen dalam melaksanakan seluruh pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah lansia maupun non lansia, dan melakukan pelatihan formal kepada karyawan demi meningkatkan pelayanan yang lebih profesional, khususnya kepada jamaah lansia.
2. Kepada pembaca dan peneliti selanjutnya yang ingin meneliti hal serupa untuk memfokuskan pada penelitian kuantitatif terkait kepuasan jamaah PT. Mega Rehlaat Assalam yang objeknya jamaah.
3. Penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa, khusus nya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Fira. "Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Jamaah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru." *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2020.
- Asyhadi. "Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kemenag Kabupaten Kapuas." *Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, t.t.
- Ampara, Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 2000.
- Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional. "Lansia Sehat, Aktif Dan Bermartabat,," 2020.
- Bandiyah. S. *Lanjut Usia Dan Keperawatan Gerontik*. Nuha Medika., 2019.
- Basrowi, Sudjarwo. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 2009.
- Barata, Atep Adya. *Bisnis dan Hukum Perdata Dagas SMK*. Bandung: Amrico, 1990.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Media Komputindo, 2004.
- Conny R.Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kompas Gramedia, 2010.
- Diah, Ayu. "Evaluasi Proses Pelaksanaan Program Eldery Day Care Service Tahun 2012 di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Dharma Bekasi Timur." Tesis S2 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Indonesia, t.t.
- databoks, 26 Januari.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/07/ini-proporsi-usia-jemaah-haji-lansia-pada-2023-mayoritas-di-bawah-75-tahun>.
- Eni Fitria dan Muhammad Rosyid Ridla. "Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jamaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT.Amanah Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020," 2022.
- Fadli HS., Ahmad. "Organisasi dan administrasi." *Universitas Negeri Jakarta*, 2017.
- Fauziah, Nur Alfi. "Implementasi Pelayanan ibadah Haji bagi Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi." *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 2022.
- Gesi, Burhanuddin dkk. "Manajemen dan Eksekutif. Jurnal Manajemen" Vol.3 (2011).
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada, 2017.
- Hikmasari. "Manajemen Layanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Ibadah Umroh PT. Samira Ali Wisata Ampenan Kota Mataram." *UIN Mataram Vol.33* (2022).

- HS. AF. *Organisasi dan Administrasi*. Vol. 1. Manhalun Nasyiin Press., 2011.
- Irawati, Setiawan. "Implementasi Fungsi Manajemen pada Kegiatan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji." *Tadbir: Jurnal MANajemen Dakwah*, 2021.
- Jamaah umrah dirawat sudah 5 bulan di rumah sakit kota madinah. TikTok, 2023. <https://vt.tiktok.com/ZSFN76PbD/>.
- Kasmir. Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), h.223. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, 24 Januari 2024. <https://haji.kemenag.go.id/sidb/admin/index.php?page=wafat2023&n av=0>.
- Kholilurohman. "Hajinya Lansia Ditinjau dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam". *Ejournal IAIN Surakarta*, 2017, hal 233.
- Kurtubi. "Lanjut Usia (Lansia) Sehat Indonesia Kuat." *Dinas Sosial Provinsi Riau* (blog), 2022. 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.
- Makkah, 2023. <https://vt.tiktok.com/ZSFN7Qh83/>.
- Cerita Petugas haji khusus hadapi jamaah lansia, t.t. https://www.youtube.com/watch?v=TPI-01YVxn4&ab_channel=Tribunnews.
- Mas'ud al-Kasani al-Hanafi, Imam 'Alauddin Abu Bakr bin. *Badai'u ash-Shana'i fii Tartib asy-Syarai*. Vol. 2. Kairo: Daar al-Hadits, 2005.
- Meity, Qodratillah. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan., t.t.
- Miles, M.B & Huberman A.M. *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1992.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Notoatmodjo, S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Rineka Cipta, 2007.
- Pandji. D. *Menembus Dunia Lansia*. PT Elex Media Komputindo, 2012.
- Putri, D.E. "Hubungan Fungsi Kognitif Dengan Kualitas Hidup Lansia.," 2021.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, t.t.
- Rifai, Candra Wijaya. *Dasar-dasar manajemen: mengoptimalkan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien*. Medan: Perdana Publisher, 2017.
- Rusydi, Mhd. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- Saajidah. "Fungsi fungsi Manajemen dalam pengelolaan kurikulum." *Journal*

- of Islamic Educational Management*, 2018.
- Said. *Manajemen : Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Samhari. *Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Umroh PT. Madinah AlMunawaroh Way Halim Bandar Lampung*. Vol. 21. Lampung: UIN Raden Intan, 2020.
- Saleh Chunaini. *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*. Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008.
- Sari, Hellen Oktarina, Fatimah Yunus, dan Yunida Een Fryanti. "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Lanjut Usia di Kementrian Agama Kabupaten Kaur." *Jurnal Manajemen Dakwah Qulubana*, 2022.
- Sawir Muhammad. *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sukarna. *Dasar-Dasar Manajemen*. CV. Mandar Maju. Bandung, 2011.
- Syamsudin, Amir. *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*. Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrah, 2022.
- Tandjung, Akbar. *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998*. Pemerintah Republik Indonesia, 1998.
- Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia. *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. 1. Yogyakarta: ANDI, 2022.
- Trisliatanto, Dimas Agung. *Metodologi Penelitian (Panduan lengkap penelitian dengan mudah)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2020.
- Undang-undang Republik Indonesia tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, Pub. L. No. 13 (1998).
- Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020.
- Wakhida, Almun, Candra, dan Renny Oktafia. "Penerapan manajemen pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan calon jamaah haji dan umrah di PT. Mabruro sidoarjo." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021.
- William, Wiersma. *Research Methods In Education: An Introduction*. Allyn and Bacon, 1986.
- Yamane, Taro. *Elementary Sampling Theory*, 1967.
- yawan, Ahlaqul Karimah. "Drama Hari Pertama Umrah Wajib, 3 Lansia Sempat Hilang," t.t. <https://www.pikiran-rakyat.com/khazanah-islam/pr-016770476/drama-hari-pertama-umrah-wajib-3-lansia-sempat-hilang>.
- Zairina.F. "Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Dalam Merekrut Jemaah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di PT Sutra Tour Hidayah Pati)." *UIN Walisongo Vol.19* (2021).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI





BROSUR PAKET PERJALANAN UMRAH PT.MEGA REHLAAT ASSALAM

MEGA REHLAAT
Haji & Umrah Travel Services

UMRAH plus DUBAI

Flight by : **Emirates**

Program 12 Hari
Keberangkatan : **OKTOBER 2024**
Start **Kendari**

FREE!! Harga Mulai dari **Rp. 43Jt/pax**
City Tour Thail, Dessert Safari & BBQ Dinner

*Harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan Kebijakan Arab Saudi, Indonesia, dan Maskapai.

Hotel
Makkah *Dorrah Al eiman *Setaraf Bintang 5
Madinah *Ruve Al Madinah *Setaraf Bintang 5
Dubai *Royal Concorde Hotel *Setaraf Bintang 4

Harga sudah termasuk
Tiket Pesawat PP
Hotel Domestik
Visa & Asuransi
Perlengkapan
Transportasi Full AC

Harga belum termasuk
Pembuatan Paspor
Pengeluaran Pribadi
Over Bagasi
Top Up Burj Khalifa
Tour diluar Itinerary

Informasi Pendaftaran:
+62 823 1841 4555
+62 852 4159 5999

MEGA REHLAAT
Haji & Umrah Travel Services

UMRAH Exclusive
Keberangkatan 04 September 2024
Program 13 Hari
Sahabat Anda Menuju Baitullah

Direct Flight Start Kendari
Museum Wahyu
City Tour Kota Thaif
Kereta Cepat Haramain

SPECIAL 2 X Jum'at

HOTEL
Makkah : Al Ghufra Shafwah
Madinah : Muna Kareem
Setaraf Bintang 5
★★★★★

HARGA
Quad : 42 Jt-an/orang
Triple : 44,5 Jt-an/orang
Double : 46 Jt-an/orang

INCLUDE
Tiket PP KDI-JKT-JED
Hotel Transit Domestik
Perlengkapan
Asuransi Perjalanan
Umrah 3X
Air Zamzam 5Ltr

*Harga Sewaktu waktu dapat berubah, Sesuai dengan kebijakan Pemerintah Arab Saudi, Indonesia, dan Maskapai.

Informasi Pendaftaran:
0823 1841 4555
0852 4159 5999
0852 5556 0055

Head Office: Jl. Saranani No.76-78, Korumba, Mandonga, Kendari, Sulawesi Tenggara.

MEGA REHLAAT
Haji & Umrah Travel Services

Program Umrah Reguler

31 Agustus - 12 September 2023
12 Hari

Mulai dari **Rp. 39 Jt** per orang

@megarehlaat.official

*Harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah Arab Saudi, Indonesia, dan Maskapai.

Hotel
Mekkah ★★★★★
Rayana Aiyad *Setaraf Bintang 4
Madinah ★★★★★
Grand Plaza *Setaraf Bintang 4

Harga
✓ Double Rp43Jt-an/orang
✓ Triple Rp41Jt-an/orang
✓ Quad Rp39Jt-an/orang

Maskapai
Garuda Indonesia

✓ Keberangkatan Kendari-Jakarta-Jeddah
✓ Kepulangan Jeddah-Jakarta-Kendari

Harga Sudah Termasuk
✓ Tiket PP KDI-JKT-JED
✓ Hotel Transit Domestik
✓ Visa dan Transportasi
✓ Asuransi Perjalanan

Harga Belum Termasuk
✓ Pembuatan Paspor
✓ Suratk Meninggal
✓ Pengeluaran Pribadi
✓ Over Bagasi

Informasi Pendaftaran
0823 1841 4555
0852 4159 5999
0852 5556 0055

Head Office: Jl. Saranani No.76-78, Kec.Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.

PEDOMAN WAWANCARA

Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia

(Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)

A. *Planning*(Perencanaan)

1. Attitude (Sikap)

- Bagaimana perusahaan mengatur jadwal dan waktu untuk memastikan bahwa semua layanan yang diperlukan untuk jamaah lansia tersedia tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan mereka?

2. Ability (Kemampuan)

- Bagaimana perusahaan Anda melatih staf untuk menangani kebutuhan khusus dari jamaah lansia?

3. Attention (Perhatian)

- Apa prosedur darurat yang telah direncanakan untuk menangani situasi mendesak yang mungkin dihadapi jamaah lansia selama perjalanan?

4. Action (Tindakan)

- Bagaimana perusahaan merencanakan untuk memenuhi kebutuhan khusus jamaah lansia, seperti akomodasi, transportasi, dan fasilitas medis?

5. Accountability (Tanggung Jawab)

- Bagaimana perusahaan bertanggung jawab merencanakan untuk memenuhi kebutuhan khusus jamaah lansia?

6. Appearance (Penampilan)

- Bagaimana perusahaan merencanakan penyediaan atribut khusus untuk jamaah lansia?

B. *Organizing*(Pengorganisasian)

1. Attitude (Sikap)

- Bagaimana perusahaan mengedukasi jamaah lansia mengenai persiapan dan informasi penting terkait perjalanan ibadah haji dan umrah sebelum keberangkatan?

2. Ability (Kemampuan)

- Seberapa efektif pembagian tugas di antara staf dalam menangani berbagai aspek layanan untuk jamaah lansia?
- 3. *Attention* (Perhatian)
- Bagaimana perusahaan memperhatikan jamaah lansia selama proses perjalanan ibadah umroh?
- 4. *Action* (Tindakan)
- Apakah ada SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan dalam menangani Jamaah Lansia?
- 5. *Accountability* (Tanggung Jawab)
- Apakah SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dibuat diterapkan dengan baik oleh karyawan
- 6. *Appearance* (Penampilan)
- Apakah atribut karyawan disesuaikan setiap harinya ketika hari kerja?

C. *Actuating* (Penggerakan)

1. *Attitude* (Sikap)
- Bagaimana sikap karyawan dalam menanggapi dan menangani keluhan jamaah lansia?
2. *Ability* (Kemampuan)
- Bagaimana perusahaan merespons permintaan atau kebutuhan khusus dari jamaah lansia?
3. *Attention* (Perhatian)
- Bagaimana perusahaan menyampaikan perhatian dan kepedulian mereka kepada jamaah lansia melalui komunikasi langsung atau informasi yang disediakan?
4. *Action* (Tindakan)
- Bagaimana pembagian tugas di antara staf dalam menangani berbagai aspek layanan untuk jamaah lansia?
5. *Accountability* (Tanggung Jawab)
- Jelaskan bagaimana perusahaan menangani masalah atau keluhan yang muncul dari jamaah lansia selama perjalanan?
6. *Appearance* (Penampilan)
- Jelaskan bagaimana perusahaan menangani kebutuhan jamaah lansia dalam segi penampilan?

D. Controlling (Pengawasan)

1. Attitude (Sikap)

- Bagaimana perusahaan mengontrol sikap karyawan terhadap jamaah lansia?

2. Ability (Kemampuan)

- Seberapa baik perusahaan memberikan layanan yang dipersonalisasi untuk jamaah lansia, dan bagaimana ini berkontribusi terhadap kepuasan mereka?

3. Attention (Perhatian)

- Bagaimana perusahaan memastikan bahwa jamaah lansia telah diperhatikan dengan baik oleh staf?

4. Action (Tindakan)

- pada tahap pengontrolan, Bagaimana PT. Mega Rehlaat Assalam menerapkan kontrol atas tindakan karyawan dalam pelayanan kepada jamaah lansia?

5. Accountability (Tanggung Jawab)

- Bagaimana perusahaan memastikan bahwa setiap staf mengetahui dan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan baik?

6. Appearance (Penampilan)

- Bagaimana perusahaan memastikan bahwa penyediaan atribut bagi jamaah lansia sudah sesuai?
- Bagaimana perusahaan mengontrol penampilan tim?

E. Pertanyaan kepada Jamaah lansia

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Mega Rehlaat Assalam dalam proses pendaftaran?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Mega Rehlaat Assalam kepada lansia selama melaksanakan ibadah umrah?
3. Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan kepada lansia dalam pelaksanaan pelayanan ibadah umrah?

4. Apakah PT. Mega Rehlaat Assalam sudah cukup bagus untuk lansia atau masih ada kekurangan yang harus dibenahi? Contoh kekurangannya seperti apa?
5. Apakah ibu/bapak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Mega Rehlaat Assalam? Mengapa?
6. Apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan PT. Mega Rehlaat Assalam agar jamaah puas?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Kamaluddin Ilyas, lahir di Kota Kendari pada hari dan tanggal, Jum'at. 05 Oktober 2001. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Drs. H. Muh. Ilyas dan Hj. Bungatan. Penulis memulai

pendidikannya di TK Kuncup Pertiwi pada tahun ajaran 2006-2007, lalu melanjutkan Sekolah Dasar pada SDN 12 Baruga, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara dan lulus pada tahun 2013, melanjutkan pendidikan SMP di MTsN 1 Kendari dan lulus pada tahun 2016, Selanjutnya merantau ke Ibukota DKI Jakarta untuk melanjutkan Pendidikan di Pondok Pesantren Darunnajah, Ulujami, Pesanggrahan, Jakarta Selatan dan lulus

pada tahun 2020, penulis memasuki dunia perkuliahan ketika masa pandemi Covid-19 di Tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan program S1 di Universitas PTIQ Jakarta, Lebak bulus, Jakarta Selatan, dengan menjadi bagian dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah (MD) 2020. Pada semester akhir ini, penulis melaksanakan KKM (Kuliah Khidmah Mahasiswa) di Rusunawa Penjaringan, Jakarta Utara dari bulan Juli-Agustus 2023 dan PPL (Praktek Pengalaman Lapangan) di PT. Mega Rehlaat Assalam, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan waktu 1 bulan penuh. Masuk pada awal tahun 2024 penulis dipercayakan dan diberikan amanah oleh teman-teman seperjuangan untuk menjadi Ketua Umum HMI Koordinator Komisariat PTIQ-IIQ, Mulai bulan Februari 2024 penulis telah selesai menyusun Proposal Skripsi hingga tugas akhirnya menyusun skripsi ini dengan berbagai kesibukan di organisasi tidak menjadi halangan bagi penulis untuk lulus tepat waktu, pada akhirnya tepat pada bulan Oktober 2024 penulis telah selesai menyelesaikan tugas skripsi ini dengan judul “Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia (Studi Kasus pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara)”.

“Satu-satunya Kebijaksanaan Sejati adalah Mengetahui bahwa Anda Tidak Mengetahui Apa-apa”.
(Socrates)