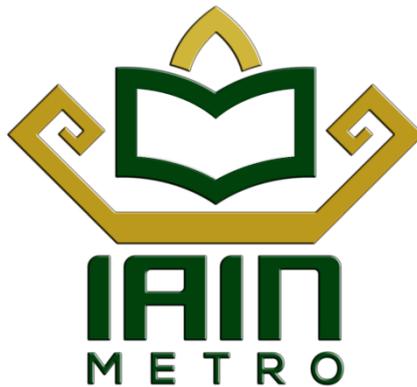


SKRIPSI

**ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH
PADA CALON JAMA'AH USIA LANJUT
(Study Kasus PT. TIFA JAYA ABADI CABANG LAMPUNG TENGAH)**

Oleh :

**ANINDYA PRASTIKA
NPM. 1903040001**



**Jurusan Manajmen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1444 H/2023**

SKRIPSI

**ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH
PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT
(Study Kasus PT. TIFA JAYA ABADI CABANG LAMPUNG TENGAH)**

Diajukan guna Memenuhi Tugas dan sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

**ANINDYA PRASTIKA
NPM. 1903040001**

Pembimbing : Upia Rosmalinda, M.E.I

**Jurusan Manajmen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1444 H/2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH
PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT (Study Kasus PT.
TIFA JAYA ABADI CABANG LAMPUNG TENGAH)

Nama : ANINDYA PRASTIKA

NPM : 1903040001

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

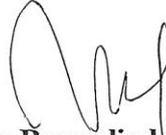
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, Juni 2023

Dosen Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.E.I

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara :

Nama : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH
PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT (Study Kasus PT.
TIFA JAYA ABADI CABANG LAMPUNG TENGAH)

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, Juni 2023

Dosen Pembimbing



Upia Rosmalinda, M.E.I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-2992 / 11.28.3 / D / PP.00.9 / 06 / 2023

Skripsi dengan judul : **ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT**, disusun oleh: ANINDYA PRASTIKA, NPM: 190304001, Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pada hari/tanggal: Rabu/27 Juni 2023.

TIM PENGUJI

Ketua/Moderator	: Upia Rosmalinda.M.E.I	(.....)
Penguji I	: Zumaroh, M.Esy.	(.....)
Penguji II	: Sukma Sari Dewi Chan.S.T.HI.,M.Ud	(.....)
Sekretaris	: Primadatu Deswara.SKM.,M.PH	(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

ABSTRAK

ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT PT. TIFA JAYA ABADI CABANG LAMPUNG TENGAH

Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan ibadah yang sangat tinggi peminatnya sehingga meraju kepada lamanya pemberangkatan ke Tanah suci, tak terkecuali calon jamaah usia lanjut. Kendati pernyataan tersebut tetap saja calon jamaah usia lanjut sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan benar. Diantara persoalan yang dihadapi calon jamaah usia lanjut adalah pelaksanaan ibadah itu sendiri, sebagai inti dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Berdasarkan konteks tersebut maka peneliti ini berusaha untuk membahas bagaimana program pelayanan haji dan umroh pada calon jamaah usia lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana program pelayanan haji dan umroh pada usia lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), sedangkan penelitian ini bersifat *deskriptif induktif*. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Direktur Utama Cabang PT. Tifa Jaya Abadi Lampung Tengah, Direktur Operasional dan calon jamaah usia lanjut. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan dokumen yang terkait dengan penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pelayanan yang diberikan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah ini memiliki pelayanan yang cukup baik sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan bagi calon jamaah usia lanjut, memberikan kontribusi lebih dalam melayani calon jamaah usia lanjut. Hal ini telah dilakukan dengan maksimal oleh para petugas yang selalu mendahulukan keperluan calon jamaah usia lanjut, tentu dilakukan pelayanan secara kondisional sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

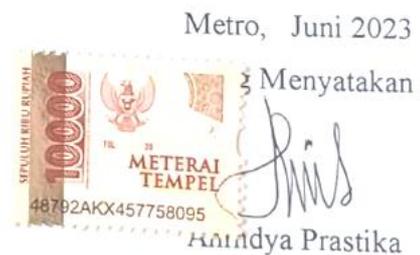
Kata Kunci : Pelayanan, Usia Lanjut

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anindya Prastika
NPM : 1903040001
Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.



MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

(Q.S Al- Imron : 159)¹

¹ Q.S Al- Imron : 159

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, maka dengan cinta dan ketulusan hati karya ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini.
2. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Marmo Susanto dan Ibu Astuti Sri Utami terimakasih atas seluruh dukungan, kasih sayang, motivasi, didikan dan do'a yang telah diberikan sehingga menjadikanku wanita yang sabar, kuat dan mandiri.
3. Kakakku Intan Prastanti dan Adikku Briant Aksa Prasetya terimakasih telah memberikanku dukungan dan do'a.
4. Dosen pembimbingku Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I yang senantiasa memberikan ilmu, arahan dan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan dan alumni program study Manajemen Haji dan Umroh. Terimakasih telah memberikan masukan, mendoakan dan menemani hingga akhir
6. Alamamaterku tercinta IAIN Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufiq hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, keluarganya, serta para sahabat-sahabatnya. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Sebagai suatu hasil penelitian, tentulah melibatkan beberapa pihak yang telah berpartisipasi. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih dengan tidak mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, secara khusus peneliti haturkan kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M. Ag, PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh.
4. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan serta banyak motivasi penulisan skripsi peneliti.
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama masa perkuliahan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Metro, Juni 2023

Peneliti,



Anindya Prastika
NPM. 1903040001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian	6
D. Penelitian yang Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Program Pelayanan Haji & Umroh	10
1. Pengertian Pelayanan.....	10
2. Karakteristik Pelayanan.....	11
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	12
4. Dasar-dasar Pelayanan	13
5. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	16
6. Kualitas Pelayanan	18
7. Sasaran Pelayanan	21
8. SOP Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh Usia Lanjut...	23
B. Calon Jamaah Haji & Umroh Usia Lanjut	24
1. Pengertian Usia Lanjut	24
2. Pengelompokan Usia Lanjut.....	26
3. Kebutuhan Usia Lanjut	27
4. Kewajiban dan Hak Usia Lanjut.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	31
B. Sumber Data.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data	32
D. Teknik Analisis Data	33
E. Teknik Keabsahan Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji & Umroh pada Jamaah Haji Lanjut Usia	42
C. Analisis Program pelayanan Haji & Umroh Pada Calon Jamaah Usia Lanjut	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data
3. Surat Research
4. Surat Tugas
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Formulir Bimbingan Skripsi
7. Foto Penelitian
8. Daftar Riwayat Hidup

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji adalah ibadah fisik yang memerlukan kesehatan ataupun ketahanan stamina yang kuat serta kesehatan mentalitas. Kekuatan tersebut diperlukan dalam seluruh prosesi ibadah haji sejak dari tanah air menuju Arab Saudi, ketika berada di Arab Saudi maupun ketika kembali lagi ke tanah air. Dalam pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan oleh umat Islam dari seluruh dunia setiap tahunnya mengandung makna dan nilai-nilai moral yang tinggi yang diperlukan dalam rangka membangun sumber daya manusia yang ideal dan unggul. Hal ini tergantung kepada orang yang melaksanakannya dan manusia yang mampu menangkap makna yang substansial dari seluruh rangkaian ibadah haji dari mulai mengenakan pakaian ihram, wukuf, melontar jumrah, tahalul, tawaf, sa'i dan lain sebagainya. Karena semua rangkaian kegiatan dalam ibadah haji memiliki arti yang sangat mendalam dan patut dipahami bagi semua jamaah haji dan umroh.

Penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan pelayanan jasa yang meliputi perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan akomodasi baik pemondokan atau penginapan maupun catering, penyiapan transportasi, pelunasan biaya, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan paspor,

pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksana operasional.¹

Tabel 1
Jumlah Pendaftar haji dan umroh
di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah Tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Jamaah Haji	Jumlah Jamaah Umroh
2019	315	210
2020	154	182
2021	200	104
2022	102	453

Sumber: PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah

Berdasarkan data diatas, pendaftaran jamaah haji dan umroh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah mengalami kenaikan dan penurunan yang disebabkan oleh beberapa faktor yang salah satunya faktor pelayanan dan pembiayaan

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan/jamaah sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan/jamaah tidak mau memakai jasa travel yang dipasarkan. Menurut Tjiptono, pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampainnnya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen.

¹ Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: 2011), 2.

Berdasarkan UU No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dijelaskan bahwa yang dimaksud lanjut usia adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun keatas.² Usia lanjut merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindarkan. Usia lanjut adalah kelompok orang yang sedang mengalami suatu proses perubahan yang bertahap yang berkaitan dengan penurunan daya kemampuan untuk hidup serta penurunan kepekaan secara individual. Usia lanjut merupakan istilah tahap akhir dari proses penuaan. Peningkatan usia harapan hidup mengakibatkan jamaah usia lanjut mengalami peningkatan setiap tahun.

PT. Tifa Jaya Abadi cabang Lampung Tengah merupakan salah satu biro perjalanan Haji dan Umroh khusus yang ada di Indonesia. PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah guna dapat memberikan kenyamanan kepada jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Baitullah. Berdirinya PT. Tifa Jaya Abadi yang siap melayani umat dengan pelayanan jamaah haji dan umroh secara profesional dalam suasana kekeluargaan dan kekhusyuan ibadah mencapai haji mabrur dan umrah yang maqbul dan memenuhi setiap komitmen dan janji yang sudah dituangkan dalam program haji dan umroh. Pelayanan jasa yang diberikan di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah meliputi perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan

² Undang-undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.

akomodasi baik pemondokan atau penginapan maupun catering, penyiapan transportasi, pelunasan biaya, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan paspor, pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksana operasional.

Pelayanan dalam PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dikategorikan dalam tingkatan baik, namun ada kendala dalam memberikan pelayanan dibagian komunikasi dengan calon jamaah dimana jamaah rata-rata sudah lanjut usia yang tidak mengikuti perkembangan teknologi masa kini dan kendala usia yang mempengaruhi dalam banyaknya kegiatan manasik yang dilakukan supaya jamaah bisa menjalankan ibadah di Baitullah dengan lancar dan mabrur³

Berikut prasurvey dengan calon jamaah PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, Ibu Ngatemi, dalam wawancara menjelaskan bahwa sistem pelayanan yang ada di PT. Tifa Jaya Abadi cukup baik dan nyaman dalam memberikan pelayanan, namun tidak efektif dalam hal memberikan informasi yang melalui media *whatsApp grub* karna kendala usia dan tidak mengerti terkait teknologi masa kini dan dimana para pemandu manasik yang kurang dalam hal menjelaskan dengan baik⁴.

Sesuai dengan amanat UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bahwa tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan bimbingan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah

³ Wawancara dengan Bapak Nakhnul Warisun selaku pengurus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, pada tanggal 17 September 2022 pukul 09:00 WIB.

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Sri Aminah dan Bapak Wahyudi, selaku calon jamaah haji di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, pada tanggal 20 Oktober 2022 pukul 17:00 WIB

haji dan umroh, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan pembimbing ibadah haji yang profesional dan kompeten dalam bidangnya. PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah memiliki pembimbing utama 2(dua) orang, dan *muthowwif* bersertifikat *tour leadear* 1(satu) orang serta *muthowwif* belum bersertifikat terdapat 2 orang.⁵

Bisa dilihat bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umroh pada PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam hal memberikan program pelayanan terhadap jamaah haji dan umroh masih memiliki beberapa persoalan atau masalah, kurangnya pemahaman teknologi digital terhadap jamaah haji dan umroh usia lanjut. Di Indonesia 50% jumlah jamaah haji dan umroh merupakan jamaah usia lanjut yang mana dalam hal ini menimbulkan permasalahan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap calon jamaah haji dan umroh.

Pelayanan yang baik memberikan kualitas yang baik terhadap PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, setiap calon jamaah haji dan umroh selalu ingin mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan ibadah haji dan umroh yang diberikan oleh setiap perusahaan travel. Adanya program tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap jamaah haji dan umroh, sehingga jamaah akan lebih nyaman dan tenang dalam menjalankan ibadah haji maupun umroh di Baitullah.

⁵ Wawancara dengan Bapak Nakhnul Warisun selaku pengurus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, pada tanggal 17 November 2022 pukul 08:00 WIB.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul **“Analisis Program Pelayanan Haji dan Umroh pada calon Jamaah Usia Lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana program PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan Haji dan Umroh pada jamaah usia lanjut?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan haji dan umroh pada jamaah usia lanjut?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang peneliti paparkan diatas, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui program pelayanan haji dan umroh pada usia lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan haji dan umroh pada usia lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan secara teoritis mampu dijadikan sebagai informasi ataupun wawasan keilmuan institusi penyelenggara haji dan umrah dalam melaksanakan program pelayanan jamaah haji dan umroh pada usia lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa memberikan masukan bagi PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam program pelayanan jamaah haji dan umroh pada jamaah usia lanjut.

D. Penelitian yang Relevan

Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul *“Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan”*.⁶ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Mihrab Qolbi Travel dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji usia lanjut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Mihrab Qolbi Travel dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji usia lanjut

⁶ Chairunnis, Skripsi “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan”, (Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2017).

adalah dengan memberikan pendamping kepada calon jamaah haji usia lanjut, dan memenuhi permintaan jamaah. Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini, persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan analisis pelayanan jamaah haji dan umroh sedangkan perbedaannya yaitu fokus penelitian berbeda dengan peneliti.

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa memiliki persamaan pada metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Adapun perbedaan yang mendasar antara penelitian Chairunnisa dengan peneliti yaitu terletak pada objek penelitian dan periode penelitian. Chairunnisa melakukan penelitian di tahun 2017 dengan objek penelitian calon jamaah haji dan umroh usia lanjut di Mihab Qolbi Travel, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 dengan objek penelitian pada calon jamaah haji dan umroh usia lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hellen Oktarina Sari, dengan judul *“Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur”*.⁷ Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apa saja kendala di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan pada jamaah lanjut usia.

Hasil penelitian yang dilakukan Hellen Oktarina Sari adalah kendala yang dialami Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam memberikan

⁷ Hellen Oktarina Sari, Skripsi *“Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur”*, (Bengulu:UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu,2022).

pelayanan ibadah haji terhadap jamaah lanjut usia yaitu belum ada lembaga Bank Syariah atau Muamalat, Kekurangan Sumber Daya Manusia di seksi PHU, dan faktor pendidikan serta kesehatan jamaah lanjut usia.

Berdasarkan penelitian tersebut, terdapat adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan pelayanan jamaah lanjut usia, sedangkan perbedaannya terletak pada pembahasan Manajemen.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mahendra Chafidzul Ulum, dengan judul "*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman*"⁸. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2007.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum prima dikarenakan aktivitas manajemen pelayanan mendapatkan perlakuan yang sama terhadap jamaah umum dan terhadap jamaah lanjut usia.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Persamaan penelitian ini terletak pada sama-sama mengkaji tentang pelayanan jamaah lanjut usia, sedangkan perbedaan antara penelitian Mahendra dengan penelitian ini yaitu pada penelitian Mahendra

⁸ Mahendra Chafidzul Ulum, Skripsi "*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman*", (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

berfokus pada Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia. Fokus penelitian ini berfokus pada Analisis program pelayanan jamaah haji dan umroh usia lanjut PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Program Pelayanan Haji & Umroh

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau dalam haji dan umroh disebut dengan jamaah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani jamaah, artinya karyawan berhadapan langsung melayani jamaah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung.

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹

Selain pengertian diatas, pengertian tentang pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Di antara para ahli yang mengemukakan pendapat tentang pelayanan yaitu sebagai berikut :

¹ Departemen Pendidikan Nasional, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia*", (Jakarta: Balai Pustaka, 2022), Edisi ke-3, 446

- a. Menurut Philip Kotler, “Pelayanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat tidak terwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada penerimanya.”²
- b. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, atau dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.³

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah tindakan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberikan kepuasan dan mencapai maksud yang diinginkan.

2. Karakteristik Pelayanan

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial

² Philip Kotler, *Marketing Management: Analisis Planning Implementation and Control Figh Edition New Jersey*: (Prentice Hall, 1994), 446.

³ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 17.

- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.⁴

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik, yaitu:

Pertama, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan/jamaah harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan atau jamaahnya.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang

⁴ Syafitri Angrain, “Evektivitas Penggunaan Siskohat Dalam Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Calon Jamaah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), 20.

berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.⁵

4. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh karyawan dalam menghadapi jamaah:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih, tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 34.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani jamaah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga dapat bersikap akrab dengan pelanggan/jamaah, seolah-olah sudah kenal lama.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat pelanggan/jamaah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani pelanggan/jamaah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Usahakan jangan menyuruh pelanggan/jamaah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan tidak serius mendengarkan pembicaraannya.⁶

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 20.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Artinya dalam berkomunikasi gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa asing atau bahasa daerah gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika pelanggan/jamaah memang tidak mengerti bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami.

- f. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuannya.

Artinya dalam melayani pelanggan/jamaah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Artinya pada saat pelanggan/jamaah sedang berbicara usahakan jangan memotong/menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/jamaah.

- h. Mampu meyakinkan pelanggan/jamaah serta memberikan kepuasan.

Artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Dalam praktiknya, terkadang hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan lainnya yang mampu menangani permasalahan tersebut.

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/jemaahnya, maka sebaiknya beritahukan kapan akan dilayani dengan simpatik.⁷

5. Bentuk-bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis pelayanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

- a. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 21.

yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Menjaga etika berperilaku saat bekerja.
- 5) Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.⁸

b. Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. Pertama, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan.

⁸ Tira Wulani, “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan*”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, IAIN Bengkulu, 2019), 29.

c. Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi diamban setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.⁹

6. Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, akan tetapi dimensi yang lebih sering digunakan ialah yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, ada lima dimensi kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *SERQUAL (Servis quality)*, dimensi tersebut adalah :¹⁰

a. *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Adapun indikatornya :

- 1) Petugas memberikan pelayanan secara profesional.
- 2) Fasilitas yang digunakan pada saat melayani jamaah
- 3) Petugas menggunakan bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani jamaah

⁹ Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, 2.

¹⁰ Murdiansyah Herman, dkk, "Kualitas Pelayanan Haji & Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *As Siyasah*, 2018, 3.

- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Adapun indikatornya:
- 1) Petugas tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Karyawan memberikan pelayanan secara cepat kepada jamaah.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampain informasi yang jelas. Adapun indikatornya :
- 1) Petugas memberikan pelayanan secara jelas kepada jamaah
 - 2) Petugas tanggap saat memenuhi kebutuhan jamaah
 - 3) Petugas sedia membantu jamaah saat mengalami kesulitan
- d. *Asserance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan/lembaga pemerintahan tersebut. Adapun indikatornya:
- 1) Petugas mempunyai pengetahuan yang baik terhadap produk atau jenis layanan
 - 2) Petugas teliti dalam melayani jamaah untuk melakukan transaksi
 - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- e. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan

atau lembaga pemerintahan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan. Adapun indikatornya :

- 1) Petugas sabar dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.
- 2) Petugas tanggap dan cekatan dalam membantu jamaah yang kesulitan tanpa harus dimintai bantuan
- 3) Karyawan memperlakukan jamaah dengan penuh perhatian.

7. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan.¹¹ Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada pelanggan akan memberikan kepuasan para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada pengelola perusahaan/travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa dipersiapkan baik dan memuaskan maka akan berpengaruh baik terhadap kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas diprepsikan akan berpengaruh buruk.

Banyaknya perusahaan khususnya yang terjun dibidang jasa, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat

¹¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 196.

para pelanggan bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat menuai hasil yang memuaskan.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dalam program yang ditawarkan.¹²

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut merupakan memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya.¹³

Mempertahankan pelanggan lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan yang baru karena mencari pelanggan yang baru lebih sulit, manajemen perlu ekstra bekerja keras dan membutuhkan pengorbanan yang besar dari segi finansial pemasaran membutuhkan tenaga pemasaran yang berjumlah banyak maupun dari segi waktu dan pelayanan dengan proses yang cukup lama dan harus beberapa kali melalui upaya mencari hubungan dan menarik hati calon pelanggan dengan membentuk suatu pencitraan yang positif yang membutuhkan kreativitas tinggi melalui

9. ¹² Kasmir, *Etika Customer Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005),

¹³ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 3.

promosi pengenalan produk, presentasi produk, penyebaran produk, acara promosi, penjualan dan iklan yang membutuhkan pengeluaran biaya yang sangat besar agar dapat meyakinkan dimata pelanggan, percaya akan citra produk atau perusahaan bernilai baik. Terkadang upaya pemasaran dan promosi tersebut belum tentu mencapai target yang diharapkan atau beresiko karena banyak pula para competitor atau pesaing baru yang berlomba untuk mendapatkan calon pelanggan sedangkan biaya yang sudah dikeluarkan tidaklah sedikit, bila tidak tepat sasaran bisa mengakibatkan kebangkrutan perusahaan. Sedangkan bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitas dengan memberitahu dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekatnya dan tingkat kepercayaan melalui ucapan seseorang (*testimony*) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

Dengan terus membesarnya kegiatan bisnis tanpa efisiensi dan efektivitas pelayanan yang baik dapat mengakibatkan tingginya rekening telepon, tingginya biaya pengembalian produk dan tingginya tingkat kecelakaan industri. Tanpa pelanggan sebuah perusahaan tidak akan berjalan sesuai dengan target yang dituju, perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah perusahaan bekerja, karena pelangganlah sumber laba dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan menghasilkan laba melalui kegiatan

pelanggan fokus terhadap kepuasan pelanggan. Bila pelayanan tidak menjadi prioritas utama maka akan mengakibatkan gagalnya penjualan produk atau jasa sehingga menurunkan sgi profitabilitas.

8. SOP Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh Usia Lanjut

Kementerian Agama (Kemenag) menyiapkan pelayanan untuk calon jamaah haji dan umroh usia lanjut mulai dari dalam negeri, perjalanan, Arafah Mina Muzdalifah, dan safari wukuf, hingga kepulangan.

Sesuai UU No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh disebutkan bahwa ada prioritas kuota kepada calon jamaah haji dan umroh yang berusia paling rendah 65 tahun. Program haji dan umroh ramah usia lanjut tersebut dilakukan karena grafik usia lanjut dari tahun ke tahun terus mengalami kenaikan, apalagi masa tunggu haji paling rendah 15 tahun, bahkan ada yang masa tunggu mencapai 46 tahun. Hal itu dikarenakan masyarakat Indonesia biasanya mulai mendaftar haji atau umroh setelah kondisi ekonominya mapan.

Kementerian Agama (Kemenag) menambah standar operasional prosedur (SOP) mulai dari pembentukan kloter calon jamaah usia lanjut, memasukan materi manasik haji ramah usia lanjut, dan membuat edaran pelepasan calon jamaah usia lanjut secara singkat dan menyempurnakan SOP pelayanan one stop service dengan memprioritaskan calon jamaah usia lanjut.

Kementerian Agama (Kemenag) memberikan skema perjalanan didalam pesawat sampai saat di Madinah menuju Mekah dengan memastikan ketersediaan kursi prioritas bagi calon jamaah usia lanjut baik didalam bus,

membantu di area lobi hotel, serta himbauan agar tidak turun dari bus sehingga niat ihram dilakukan didalam bus.

Kementerian Agama (Kemenag) menyiapkan pelayanan gedung dari penerimaan, penginapan dan keberangkatan dalam satu lokasi bertujuan supaya calon jamaah usia lanjut tidak lelah saat melakukan pemeriksaan kesehatan, penyerahan paspor, gelang identitas calon jamaah, hingga living cost.

B. Calon Jamaah Haji & Umroh Usia Lanjut

1. Pengertian Usia Lanjut

Usia lanjut sebagai tahap akhir siklus kehidupan merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari. Usia lanjut adalah kelompok orang yang sedang mengalami suatu proses perubahan yang bertahap dalam jangka waktu beberapa dekade. Menurut WHO, dikatakan usia lanjut tergantung dari konteks kebutuhan yang tidak dipisah-pisahkan. Konteks kebutuhan tersebut dihubungkan secara biologis, sosial dan ekonomi, dan dikatakan usia lanjut dimulai paling tidak saat mas puber dan prosesnya berlangsung sampai kehidupan dewasa.¹⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, lanjut usia (lansia) adalah tahap masa tua dalam perkembangan individu dengan batas usia 60 tahun ke atas.

¹⁴ Soekidjo Notoatmodjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 280.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 dikatakan bahwa lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas.¹⁵ Lebih rinci batasan penduduk lansia dapat dilihat dari aspek-aspek biologi, ekonomi, sosial dan usia atau batasan usia, yaitu:

a. Aspek Biologi

Penduduk lansia ditinjau dari aspek biologi adalah penduduk yang telah menjalani proses penuaan, dalam arti menurunnya daya tahan fisik yang ditandai dengan semakin rentannya tubuh terhadap serangan berbagai penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Hal ini disebabkan seiring meningkatnya usia, sehingga terjadi perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan serta sistem organ.

b. Aspek Ekonomi

Aspek ekonomi menjelaskan bahwa penduduk lansia dipandang sebagai beban daripada potensi sumber daya bagi pembangun. Warga tua dianggap sebagai wara yang tidak produktif dan hidupnya perlu ditopang oleh generasi yang lebih muda. Bagi penduduk, lansia yang masih memasuki lapangan pekerjaan, produktivitasnya sudah menurun dan pendapatnya lebih rendah dibandingkan pekerja usi produktif. Akan tetapi, tidak semua penduduk yang termasuk dalam kelompok umur lansia ini tidak memiliki kualitas dan produktivitas rendah.

¹⁵ Soekidjo Notoatmodjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 275.

c. Aspek Sosial

Dari sudut pandang sosial, penduduk lansia merupakan kelompok sosial tersendiri. Di negara Barat, penduduk lansia menduduki strata sosial dibawah kaum muda. Dimasyarakat tradisional di Asia seperti Indonesia, penduduk lansia menduduki kelas sosial yang tinggi yang harus dihormati oleh masyarakat yang usianya lebih muda.

d. Aspek Umur

Dari ketiga aspek diatas, pendekatan umur atau usia adalah yang paling memungkinkan untuk mendefinisikan penduduk usia lanjut.

2. Pengelompokan Usia Lanjut

Berdasarkan pendapat beberapa ahli dalam program kesehatan usia lanjut, Departemen Kesehatan membuat pengelompokan seperti dibawah ini:

a. Kelompok Pertengahan Umur

Kelompok usia dalam virilitas, yaitu masa persiapan usia lanjut yang menampilkan keperkasaan fisik dan kematangan jiwa (45-54 tahun).

b. Kelompok Usia Lanjut Dini

Kelompok dalam masa prasenium, yaitu kelompok yang mulai memasuki usia lanjut (55-64 tahun).

c. Kelompok Usia Lanjut

Kelompok dalam masa senium (65 tahun ke atas).

d. Kelompok Usia Lanjut dengan Risiko Tinggi

Kelompok yang berusia lebih dari 70 tahun atau kelompok usia lanjut yang hidup sendiri, terpencil, menderita penyakit berat atau cacat.¹⁶

Sedangkan menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) lanjut usia meliputi:

- a) Usia pertengahan (*middle age*) adalah kelompok usia 45-59 tahun.
- b) Usia lanjut (*elderly*) adalah kelompok usia antara 60-70 tahun.
- c) Usia lanjut (*old*) adalah kelompok usia antara 75-90 tahun.
- d) Usia lanjut (*very old*) adalah kelompok usia diatas 90 tahun.¹⁷

3. Kebutuhan Usia Lanjut

Usia lanjut memiliki kebutuhan sebagaimana manusia pada umumnya yaitu kebutuhan biologis, psikologis, sosial dan spiritual. Dalam pemenuhan kebutuhannya, lanjut usia menggunakan kemampuan diri sendiri atau dengan bantuan dan dukungan keluarga atau lingkungan lainnya. Dikutip dari Ayu Diah bahwa kebutuhan dasar manusia seperti yang dikemukakan oleh Maslow terdiri dari kebutuhan yang bersifat fisik, kebutuhan sosial, keamanan, penghargaan dan aktualisasi diri. Dan kebutuhan lanjut usia diantaranya:

- a. Kebutuhan biologis, merupakan kebutuhan yang mutlak diperlukan oleh manusia untuk dapat memperkuat daya tahan fisik seseorang sehingga dapat memperthankan hidupnya. Kebutuhan ini mencakup:

¹⁶ Soekidjo Notoatmodjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 281.

¹⁷ Soekidjo Notoatmodjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 281.

kebutuhan pelayanan kesehatan, makanan yang bergizi, seksual atau intimasi, pakaian dan tempat tinggal.

- b. **Kebutuhan Psikologis**, merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan hal-hal bersifat psikis (emosi, perasaan) antara lain berupa: kasih sayang, menyayangi, mendapat tanggapan dari orang lain, perasaan tenang, merasa berguna dan memiliki jati diri serta status yang jelas.
- c. **Kebutuhan sosial**, merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan relasi dan interaksi dengan sesama manusia antara lain berupa: berinteraksi dengan keluarga lansia, melakukan aktivitas dengan teman sebaya, melakukan aktivitas dengan masyarakat di lingkungannya, menjadi anggota suatu organisasi, melakukan aktivitas dibidang ekonomi, melakukan aktivitas dibidang pendidikan, kebutuhan rekreasi dan kebutuhan informasi.
- d. **Kebutuhan spritual**, merupakan kebutuhan multidimensi yaitu mencakup dimensi eksistensial dan dimensi agama. Dimensi eksistensial berfokus pada tujuan dan arti kehidupan, sedangkan dimensi agama lebih berfokus pada hubungan seseorang dengan Tuhan Yang Maha Kuasa.

Spiritual sebagai konsep juga mengandung dua dimensi yaitu dimensi vertikal sebagai bentuk hubungan manusia dengan Tuhan Yang Maha Kuasa yang menuntun kehidupan seseorang, sedangkan dimensi horizontal adalah hubungan dengan diri sendiri, hubungan dengan orang lain dan hubungan dengan lingkungan.

Kebutuhan ini antara lain berupa: melaksanakan ibadah, memperdalam keimanan, melaksanakan kegiatan kerohanian, menerima keadaan dirinya, menerima hakikat hidup dan puas akan kehidupannya dan optimis terhadap masa depan.

4. Kewajiban dan Hak Usia Lanjut

Usia lanjut merupakan warga negara yang memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya. Disebutkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia bahwa lanjut usia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.¹⁸

Dan juga disebutkan dalam undang-undang tersebut sebagai penghormatan dan penghargaan kepada lanjut usia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan sosial yang meliputi:¹⁹

- a. Pelayanan keagamaan dan mental spiritual
- b. Pelayanan kesehatan
- c. Pelayanan kesempatan kerja
- d. Pelayanan pendidikan dan pelatihan
- e. Kemudahan dalam penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana umum
- f. Kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum
- g. Perlindungan sosial

¹⁸ Undang-undang Online, “undang-undang Kesejahteraan Lansia nomor 13 tahun 1998,” artikel diakses pada 16 November 2022 pukul 09.14 dari [file:///C:/Users/Acer/Downloads/Undang-undang-tahun-1998-13-98%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/Undang-undang-tahun-1998-13-98%20(3).pdf)

¹⁹ Undang-undang Online, “undang-undang Kesejahteraan Lansia nomor 13 tahun 1998,” artikel diakses pada 16 November 2022 pukul 09.14 dari [file:///C:/Users/Acer/Downloads/Undang-undang-tahun-1998-13-98%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/Undang-undang-tahun-1998-13-98%20(3).pdf)

h. Bantuan sosial

Selain hak usia lanjut juga memiliki kewajiban yang telah disebutkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 1998 dimana lanjut usia mempunyai kewajiban yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sesuai dengan peran dan fungsinya, lanjut usia berkewajiban untuk:

- a) Membimbing dan memberi nasihat secara arif dan bijaksana berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya, terutama di lingkungan keluarganya dalam rangka menjaga martabat dan meningkatkan kesejahteraannya.
- b) Mengamalkan dan mentransformasikan ilmu pengetahuan, keahlian, keterampilan, kemampuan dan pengalaman yang dimilikinya kepada generasi penerus, serta memberikan keteladanan dalam segala aspek kehidupan kepada generasi penerus.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif artinya suatu penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya dengan berusaha mengungkapkan gambaran secara obyektif (sesuai dengan kenyataan) mengenai analisis program pelayanan dan pembiayaan kepada jamaah haji dan umroh di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Secara harfiah penelitian *deskriptif* adalah “Penelitian yang bermaksud membuat pencandraan (*deskriptif*) mengenai situasi atau kejadian”.¹ Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama yaitu untuk membuat pencandraan secara sistematis, akurat, dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat yang ada di lapangan.

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Basrowi dan Suwandi menyatakan bahwa metode dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²

¹ Sumandi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 76.

² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 4.

B. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data lapangan (*field research*) dan data perpustakaan (*library research*) yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas. Untuk itu sebagai jenis datanya sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara data langsung pada subyek sebagai suatu informasi. Adapun subyek yang dimaksud tersebut yaitu Pimpinan dan karyawan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah yang merupakan informasi kunci dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subyek penelitian. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan dan buku yang tersedia.

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah teknik yang digunakan dengan cara bercakap-cakap dan bertanya jawab dengan informasi kunci atau menjawab berdasarkan pedoman wawancara dalam penelitian.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dokumen yang berasal dari PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah yang mendukung penelitian ini.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses data yang disederhanakan agar mudah untuk dipahami, dibaca maupun dipresentasikan. Analisis kualitatif dalam suatu penelitian digunakan apabila data penelitian yang diangkat dari lapangan memiliki sifat-sifat kualitatif. Kemudian peneliti mengadakan perbandingan antara realita dengan teori apakah sama atau berbeda dengan yang terjadi dilapangan agar dapat memperoleh kesimpulan pada penelitian yang dibuat sekarang, apakah pelaksanaannya antara teori dan praktik dilapangan sesuai atau tidak dengan teori yang ada.³

Metode analisa kualitatif digunakan dalam metode ini dikarenakan data penelitian didapatkan berupa keterangan yang berbentuk uraian. Teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif, artinya proses analisis data berlangsung dari fakta-fakta ke teori, sederhananya menganalisa dari permasalahan khusus, menganalisa dan mengaitkan kemudian ditarik kesimpulan untuk menjadi pengetahuan umum.

Langkah awal yaitu pengamatan/pengalaman awal. Dalam langkah ini, peneliti melakukan sebuah wawancara lapangan dan dokumentasi untuk mendapatkan fakta permasalahan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung

³ Burhan Bungin, *Metode Penelitian*, 275

Tengah tentang Analisis Program Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh pada calon Jamaah Usia Lanjut, informasi dari lapangan ini sebagai bahan mentah yang kemudian diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok penting permasalahan.

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi, akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁴

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori.⁵ Dalam penyajiannya data peneliti akan menguraikan dan mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 247.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 249.

kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama di lapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan kembali meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan.

E. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang telah diperoleh. Hal ini dilakukan peneliti untuk menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian.

Untuk memeriksa keabsahan data mengenai “Analisis Program Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh pada calon Jamaah Usia Lanjut (Studi Kasus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah)” berdasarkan data yang sudah terkumpul, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Menurut Moleong, “Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut”.⁶

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, terdapat

⁶ Lexy J Moleong, *Edisi Revisi Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 178.

triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Namun, dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua teknik triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kredibilitas data tentang “Analisis Program Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh pada calon Jamaah Usia Lanjut (Studi Kasus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah)” maka pengumpulan data dan pengujian data dilakukan kepada Pengurus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dan Staff/pegawai (informan). Data dari kedua sumber tersebut akan dideskripsikan, dikategoriskan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari kedua sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulas Teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Yaitu teknik wawancara dan dokumen pendukung terhadap informan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah merupakan biro perjalanan ibadah Haji & Umroh yang profesional dalam melayani Dhuyufur Rahman, para tour leader yang bersertifikasi siap melayani setiap saat.

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah mengutamakan keamanan dan kenyamanan perjalanan ibadah Haji & Umroh yang disahkan oleh Kementerian Agama RI (PPIU dan PIHK) No 1024 tahun 2019 (Terakreditasi B).

Pada Tahun 1998 mendirikan yayasan bimbingan Haji & Umroh Al- Haramain Lintas Buana, tahun 2003 mulai bergabung di KBIH Al kautsar, tahun 2004- 2006 melakukan pemberangkatan perdana dengan 3 jamaah Haji, tahun 2004 tidak ada kegiatan yang berkaitan dengan Haji & Umroh mengingat relasi di Lampung Tengah sangat terbatas dan tidak mampu bersaing dengan KBIH yang sudah lebih awal terkenal.

Pada Tahun 2006 bergabung dengan travel, tahun 2008-2009 memberangkatkan 8 jamaah, tahun 2010 mendirikan perusahaan Biro Perjalanan Wisata PT. Royal Jaya Mandiri, tahun 2011-2014 mencarter pesawat dan memberangkatkan jamaah umroh dengan jumlah 1000-1500

jamaah/bulan. Pada tahun 2018 bergabung dengan perusahaan Baru PT. Tifa Jaya Abadi.

2. Visi dan Misi PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah

a. Visi

Mendakwahkan dan mengajarkan Sunnah kepada setiap jamaah agar terbebas dari segala bentuk kesyirikan.

b. Misi

Menanamkan keyakinan kepada seluruh jamaah bahwa ibadah umroh dan haji mampu merubah karakter seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya. Bahwa berhaji dapat membebaskan dari kefaqiran dan menghapus segala dosa-dosa.

3. Struktur Organisasi PT. Tifa Jaya Abadi

Organisasi adalah suatu unit kesatuan social yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relative terus menerus untuk mecapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama.¹

Berikut struktur organisasi PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah:

- | | |
|-------------------------|------------------|
| 1. Direktur Utama | : Nahnul Warisin |
| 2. Direktur Operasional | : Feri Abdillah |
| 3. Direktur | : Agus Budiyono |
| 4. Direktur | : Triyono |

¹ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Gramedia, 2003), 4.

- 5. Komisaris Utama : Ahmad Izzah Khoirul
- 6. Komisaris : Wahyu Hidayat
- 7. Komisaris : Sugiyanto
- 8. Komisaris : Sunny Abdurrohman
- 9. Komisaris : Salman

Tugas dan wewenang Struktur Organisasi PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah

1. Tugas dan wewenang Direktur Utama
 - a. Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka panjang pendek
 - b. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan
 - c. Membuat peraturan intern pada perusahaan yang tidak bertentangan dengan kebijakan perusahaan
 - d. Memperbaiki dan menyempurnakan segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien
 - e. Membimbing bawahan dan medelegasikan tugas-tugas yang dikerjakan oleh bawahan secara jelas
2. Tugas dan wewenang Direktur Opeasional
 - a. Mengawasi kegiatan operasional perusahaan
 - b. Merencanakan, mengendalikan dan mengawasi seluruh kegiatan operasi dalam pengembangan perusahaan sampai tuntas

- c. Mengadakan pembinaan, pelaksanaan kegiatan perusahaan dibidang pengembangan
 - d. Menjadi muthawif PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah (karna hanya Direktur Operasional yang memiliki sertifikat mutawif)
3. Tugas dan wewenang Direktur
- a. Menjalankan tugas, fungsi dan wewenang dalam setiap kegiatan, yang berasal dari kantor cabang setempat
 - b. Melaporkan laporan pertanggungjawaban keuangan secara teratur, berupa laporan harian, penerimaan dan pengeluaran
 - c. Melakukan pengelolaan transportasi dan perlengkapan haji dan umroh.
4. Tugas dan wewenang komisaris utama
- a. Menetapkan kebijakan perusahaan dan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek
 - b. Mengurus atau menyelenggarakan rapat direksi serta mentertibkan notulen rapat baik untuk kepentingan operasional maupun dokumentasi
 - c. Memberikan pengarahan dan membuat program kerja perusahaan
 - d. Memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan kebijakan perusahaan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektifitas

5. Tugas dan wewenang Komisararis

Mengelola calon jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji dan umroh mulai dari pendaftaran, manasik haji dan umroh dan mengurus calon jamaah dari pemberangkatan sampai pemulangan.²

B. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji & Umroh pada Jamaah Haji Lanjut Usia

Sesuai dengan undang-undang nomer 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh secara fokus dan terus menerus oleh pemerintah, yaitu:

Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan pembiayaan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, kesehatan dan perlindungan asuransi dan perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan (asuransi) serta perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji & umroh dari keberangkatan hingga perpulangan dari tanah suci.³

Dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, penyelenggaraan ibadah haji khusus wajib memenuhi ketentuan yaitu, melayani jamaah haji yang menggunakan paspor haji, memberikan bimbingan ibadah haji, memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus.

² Dokumen kebijakn Mutu PT. Tifa Jaya Abadi, (Jakarta: 18 Februari 2013), 19

³ Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta, 2011, 2.

Memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jamaah haji khusus sesuai dengan perjanjian yang disepakati antar penyelenggara dan jamaah haji.⁴

Dengan program pelayanan yang dimiliki dalam upaya memberikan kenyamanan, kepuasan dan kepercayaan agar dapat membuat jamaah merasa terlayani dan diperhatikan dengan baik sehingga memberika image baik untuk PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah sebagai penyelenggara haji dan umroh dalam memberikan pelayanan.

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah menyediakan sarana kerja, baik perangkat keras dan perangkat lunak, alat transportasi dan alat komunikasi yang sesuai, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik untuk menghasilkan mutu produk yang dapat mendukung dalam hal pelayanan kepada jamaah. Para pegawai secara keseluruhan bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara saran kerja mencakup pemeliharaan dan perbaikan gedung, sarana transportasi, sarana komunikasi, dan utilitas perusahaan.⁵

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah melaksanakan komunikasi dengan jamaah yang pelaksanaannya dilakukan oleh bagian yang relevan seperti pemasaran dan operasional berkaitan dengan informasi mengenai produk dan jasa pelayanan haji khusus dan umroh. Komunikasi jamaah dapat dilakukan melalui telepon, whatsapp, pertemuan rutin, pengajian rutin, pertemuan dengan presenter, pertemuan dengan mitra, dan lain-lain.

⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008, Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Sekretariat Jenderal Departemen Agama Republik Indonesia.

⁵ Dokumen kebijakn Mutu PT. Tifa Jaya Abadi, (Jakarta: 18 Februari 2013), 19.

Pertemuan tersebut dapat dilakukan dikantor maupun melalui event diluar kantor yang diselenggarakan oleh perusahaan.⁶

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah sebagai penyedia jasa penyelenggaraan haji dan umroh mempunyai komitmen untuk menjadi pimpinan pasar diseluruh Indonesia. Untuk mendukung komitmen tersebut, manajemen menentukan kebijakan untuk menetapkan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu berdasar pada ISO 9001 : 2008 dengan cara:⁷

1. Penerapan sistem manajemen yang efisien dan efektif dengan perbaikan secara terus menerus
2. Pengembangan mutu sumber daya yang mempunyai motivasi tinggi
3. Pencapaian kepuasan pelanggan dengan cara memberikan solusi dan pelayanan yang bermutu serta pelayanan mutu secara menyeluruh untuk memenuhi keinginan pelanggan
4. Peningkatan kerja sama dengan mitra kerja untuk mencapai hasil yang maksimal dan saling menguntungkan
5. Secara terus menerus dan berkesinambungan menjalankan etika bisnis sesuai dengan peaturan yang telah ditetapkan.

⁶ Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah di Lampung Tengah pada tanggal 15 Mei 2023, jam 13.00 wib.

⁷ Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi (Jakarta: 18 Februari 2013), 1.

Manajemen PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah menunjukkan komitmennya terhadap penerapan sistem manajemen mutu dengan cara:⁸

1. Menetapkan dan memenuhi persyaratan jamaah untuk memenuhi kepuasan jamaah
2. Mengkomunikasikan pentingnya pemenuhan persyaratan jamaah dan peraturan yang berhubungan dengan pemenuhan persyaratan jamaah
3. Memastikan sasaran mutu yang ditetapkan
4. Melaksanakan tinjauan manajemen
5. Menyediakan sumber daya yang memadai.

Dan semua komitmen pelayanan yang dimiliki oleh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah akan teraplikasikan pada setiap pelayanan jasa yang meliputi perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan akomodasi baik pemondokan atau penginapan, catering, penyiapan transportasi, pelunasan biaya, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan paspor, pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksana operasional.⁹

1. Admintrasi

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan

⁸ Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, (Lampung Tengah 25 Januari 2018), 13.

⁹ Wawancara langsung dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 15 Mei 2023 jam 13.00 wib.

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.¹⁰ Bagi PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pelayanan adalah kunci keberhasilan persaingan dalam masyarakat usaha (*business*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal pelayanan.

Proses program pelayanan administrasi pada perusahaan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah tidak hanya melakukannya dengan cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan dengan baik dan dapat memberikan solusi bagi jamaah yang menginginkan berangkat ketanah suci dan penerangan dengan jelas tentang apa saja fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan dari keberangkatan sampai tiba di tanah suci hingga kembali ketanah air. Tujuannya adalah untuk mencapai suatu sasaran atau hasil akhir yang memuaskan bagi jamaah yang telah mempercayakan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah sebagai penyelenggara haji & umroh. PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah merencanakan dan melaksanakan proses penyediaan pelayanan jasa pemberangkatan umroh dan haji plus agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi:¹¹

- a. Kesetersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik pelayanan, seperti paket umroh dan paket kemitraan
- b. Ketersediaan intruksi kerja yang diperlukan untuk merealisasikan jasa, sesuai dengan poses masing-masing

¹⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 26.

¹¹ Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, (Lampung tengah: 25 Januari 2018), 24.

c. Penggunaan peralatan pendukung lain yang sesuai.

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah menjaga dokumen seperti, dokumen pendaftaran, dokumen jamaah, data jamaah, visa, dan tiket, dan fasilitas pendukung lainnya selama proses internal pengurusan keberangkatan umroh dan haji khusus.¹²

Proses paling utama menetapkan dan memenuhi persyaratan jamaah dalam proses administrasi adalah dengan mengisi formulir secara lengkap dan rapih dan akan diteliti oleh staf perusahaan. Selanjutnya melakukan pembayaran ditempat yang sudah ditentukan sebagai tanda jadi (DP), untuk ibadah umroh sebesar Rp. 3.500.000 dan untuk keberangkatan haji sebesar Rp. 5.000.000 + 4.000 USD untuk mengambil nomor porsi dan fotocopy paspor. Pembayaran dapat juga ditransfer melalui rekening yang dimiliki oleh perusahaan. Di komunikasikan oleh pihak perusahaan dalam pemenuhan persyaratan jamaah dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan administrasi yang dilakukan oleh jamaah untuk tidak dibenarkan menerima dan menitipkan uang muka (DP) ataupun pelunasan umroh dan haji kemitra dan perwakilan. Pembayaran harus ditransfer ke nomor rekening PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah. Kerugian akibat tidak mematuhi peraturan bukan menjadi tanggung jawab perusahaan.¹³

¹² Hasil wawancara dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 15 Mei 2023 pada pukul 13.00 wib.

¹³ Wawancara dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 20 Mei 2023 pada pukul 13.00 wib.

Calon jamaah haji dan umroh juga memiliki hak ketika proses administrasi yaitu calon jamaah haji dan umroh akan mendapatkan souvenir pendaftaran yang berupa baju koko untuk pria dan mukena untuk wanita, voucher DP umroh 350 USD. Kegunaan voucher adalah sebagai pengurangan biaya paket umroh yang harus dibayar pada saat keberangkatan. Ketika proses administrasi berlangsung calon jamaah haji dan umroh yang sudah menentukan jadwal keberangkatan harus melakukan booking seat saat dengan schedule dan paket umroh yang dipilih. Jamaah juga harus melengkapi dokumen yang diperlukan yaitu:¹⁴

- a. Paspor
- b. Kartu keluarga
- c. Kartu tanda penduduk
- d. Akte kelahiran
- e. Buku nikah
- f. Pas foto uk 4x6 dan 3x4
- g. Kartu kuning vaksin maningitis

Secara administrasi jamaah yang tanpa muhrim harus dimahromkan karena berkendala pada saat mengkoordinir jamaah yang dimahromkan dengan muhrimnya pada saat akan dipertemukan

¹⁴ Dokumen Company Profile PT. Tifa Jaya Abadi (Jakarta: 23 Mei 2014)

atau diperkenalkan saat pemberangkatan di Bandara Soekarno Hatta dan King Abdul Aziz.¹⁵

Selanjutnya jamaah melakukan pelunasann sesuai harga paket yang dipilih dan setiap calon jamaah yang telah melakukan pelunasan mendapatkan yaitu:¹⁶

- a. *Traveling bag*
- b. Kain ihram (pria)
- c. Bahan batik berwarna biru dengan lambang PT. Tifa Jaya Abadi
- d. Mukena dan bergo (wanita)
- e. Tas gantung
- f. Buku manasik
- g. Ikat pinggang (pria)

Setelah proses adminitrasi telah selesai dilakukan jamaah diinformasikan jadwal untuk mengikuti manasik dan akan dikomunikasikan langsung oleh pihak perusahaan kepada jamaah jadwal waktu dan tempat yang akan digunakan untuk mendapatkan bimbingan manasik haji dan umroh.

Bagi jamaah umroh manasik dilakukan sekali seminggu sebelum keberangkatan dan bagi jamaah haji dilakukan selama 7

¹⁵ Wawancara langsung dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah Pada tanggal 20 Mei pada pukul 13.00 wib.

¹⁶ Dokumen Company Profile PT. Tifa Jaya Abadi (Jakarta: 23 Mei 2014)

hari kali pertemuan dan manasik dilakukan di Pondok Tahkimussunnah Al-Islamy.¹⁷

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah memberikan kepada setiap jamaah buku panduan manasik haji dan umroh agar calon jamaah haji dan umroh dapat lebih mudah mengerti tentang tata cara dan semua yang berkaitan dengan berhaji dan berumroh, dan dapat berlatih manasik dengan mudah dirumah.

Dalam pelayanan manasik haji dan umroh calon jamaah melakukan pengenalan dan ketika sudah melakukan pengenalan bagi jamaah diharapkan tidak sungkan untuk menanyakan apa yang belum dimengerti kepada pembimbing atau mutawif manasik yang telah disediakan oleh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.

Dengan program pelayanan PT.Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan sesuai dengan komitmen pelayanan yang ada, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan melalui kegiatan pelayanan focus terhadap kepuasan pelanggan. PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah memberikan perhatian terhadap pemenuhan persyaratan jamaah untuk mencapai kepuasan jamaah. Perhatian yang telah diberikan kepada jamaah dilakukan antara lain melalui:¹⁸

¹⁷ Wawancara dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 20 Mei 2023 pada pukul 13.00 wib.

¹⁸ Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi (Jakarta: 18 Februari 2013), 14.

- a. Identifikasi kebutuhan dan permintaan jamaah baik yang dinyatakan langsung dalam persyaratan ataupun tidak
- b. Menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan jamaah
- c. Memberikan informasi yang diperlukan jamaah menyangkut produk ataupun proses lain yang terkait
- d. Mengukur dan menganalisa persepsi jamaah tentang sejauh mana mereka terpuaskan dengan produk dan layanan yang diterimanya.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Suyati calon jamaah usia lanjut PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah bahwa pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh perusahaan telah dilakukan dengan cepat dan namun sopan, memberikan informasi dengan sangat jelas dan lengkap, sangat memudahkan jamaah dalam proses administrasi yang berjalan, dan sangat menanggapi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh calon jamaah usia lanjut menyangkut produk ataupun hal yang terkait.¹⁹

Kemudian hasil wawancara dari Bapak Sidik, mengatakan bahwa peranan yang ramah dan bahagia dalam melayani calon jamaah. Para staff PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dan umroh usia lanjut juga sangat membantu mempermudah keseluruhan proses

¹⁹ Hasil wawancara dengan calon jamaah usia lanjut PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, Ibu Suyati, Metro pada tanggal 18 Mei 2023 pada pukul 10.00 wib.

mulai dari pendaftaran hingga pengumpulan keseluruhan document yang diperlukan dengan efektif dan efisien sehingga tidak harus membutuhkan waktu yang lama dalam proses administrasi yang dilakukan oleh calon jamaah.²⁰

Menerapkan strategi pelayanan haji dan umroh merupakan usaha peningkatan pelayanan konsumen untuk menambah jumlah pelanggan serta mengukur keberhasilan suatu organisasi perusahaan, yaitu dengan berusaha memenuhi harapan calon jamaah, adanya penerapan strategi yang paling efektif akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan, pada tahap ini dibutuhkan suatu aktifitas yang luas dan membutuhkan komitmen serta kerjasama dari seluruh unit tingkat dan petugas jika suatu organisasi ingin berhasil.

Ada beberapa langkah ketika mengkonsumsi pelayanan jasa pariwisata, khususnya *ticketing*, konsumen mengadakan penilaian. Adapun aspek yang dinilai termasuk fasilitas dan layanan yang diberikan kepada calon jamaah. Setelah konsumen menilai dan merasakan adanya kepuasan, mereka akan bercerita tentang fasilitas dan layanan yang diterima kepada tetangga, kolega atau saudaranya, demikian pula apabila merasakan adanya kekecewaan.

Maka dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, organisasi perusahaan

²⁰ Hasil wawancara dengan calon jamaah usia lanjut PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, Bapak Sidik, Lampung Tengah pada tanggal 18 Mei 2023 pada pukul 11.00 wib.

mengatur strategi dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen serta melakukan promosi.

Bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan ditengah-tengah persaingan yang ketat maka harus dapat memberikan pelayanan yang baik. Serta memuaskan kepada konsumen atau pelanggan. Secara umum, para pelanggan menginginkan hal-hal sederhana sebagaimana berikut ini: 1). Produk atau jasa yang berkualitas, 2). Aksesibilitas yang mudah, 3). Pelayanan pelanggan yang baik. Mereka diperlakukan secara hormat, dan setiap proses transaksi berjalan secara lancar dan efisien.²¹

Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka diperlukan suatu perencanaan atau strategi dalam hal:

1. Merekrut SDM yang memiliki *skill*, ramah dan tanggap

Untuk dapat memilih calon pegawai yang memiliki kemampuan, baik dalam hal *ticketing*, ramah terhadap calon jamaah dan tanggap menghadapi situasi dan kondisi, yang telah dilakukan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah adalah mengutamakan lulusan pendidikan pariwisata, dan memiliki pandangan betapa pentingnya seorang pelanggan demi berjalannya suatu bisnis, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana calon pegawai

²¹ Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta, ARGO Publisher: 2006), 15.

memberi tanggapan atas pertanyaan tentang cara penyelesaian masalah pelayanan pelanggan, saat tes wawancara.²²

Meskipun tidak tampak marah atau kecewa tapi seorang petugas pelayanan yang tidak ramah telah gagal mengambil hati konsumen, dan kemungkinan besar konsumen akan enggan untuk kembali lagi. Dalam hal ini Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah telah melakukan sebaik-baiknya dalam perekrutan calon pegawai, karenanya banyak pegawai yang melamar kerja tidak masuk dikarenakan harus memenuhi kriteria yang memiliki *skill*, ramah dan tanggap dalam mengurus calon jamaah mulai dari proses pendaftaran hingga pemulangan ketanah air, yang nantinya akan memberikan citra positif bagi perusahaan.²³

2. Memberikan Pelatihan Para Staff

Memberikan pelatihan kerja yang baik akan berkontribusi pada keberhasilan perusahaan PT.Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dan hal ini terus dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan pelayanan sesuai dengan perkembangan peraturan bagi perusahaan tanpa mengabaikan kepentingan dan prosedur administrasi pada sisi lainnya.²⁴

²² Wawancara pribadi dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah (Lampung Tengah 20 Mei 2023, pada pukul 09.00 wib)

²³ Wawancara pribadi bersama Bapak Nahnul Warisun (Lampung Tengah, Pada tanggal 12 April 2023, pada pukul 09.00 wib).

²⁴ Wawancara pribadi bersama Bapak Nahnul Warisun (Lampung Tengah, Pada tanggal 12 April 2023, pada pukul 09.30 wib).

Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Timur selalu memberikan nasehat kepada pegawainya untuk senantiasa bersikap sopan terutama dalam menjawab pertanyaan dan keluhan-keluhan calon jamaah, rapih dalam hal dokumen baik asli maupun fotocopy, serta tanggap apabila direktur meminta data-data yang diperlukan, karena pelayanan terbaik bisa meminimalisir *complain* yang baik *intern* maupun *ekstern*.²⁵

3. Memberikan bimbingan perhatian (simpati dan empati) calon jamaah haji dan umroh usia lanjut

Memberikan perhatian secara pribadi pada calon jamaah baik akan saat dan setelah menggunakan jasa, ketika melaksanakan ibadah haji dan umroh di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, sebagai contoh adalah menyapa para calon jamaah yang datang ingin daftar atau telepon dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh-sungguh, mengingatkan tentang waktu manasik haji maupun umroh.²⁶

4. Menentukan tujuan dan kebijakan program perusahaan

Hal yang cukup penting dalam penentuan kebijakan adalah pemberian informasi. Pertama, dengan memberi para pegawai data-data yang akan membantu mereka bekerja dengan baik. Pegawai butuh mengenal siapa calon jamaah mereka, seberapa besar nilai calon

²⁵ Wawancara pribadi bersama Bapak Nahnul Warisun (Lampung Tengah, Pada tanggal 12 April 2023, pada pukul 09.30 wib).

²⁶ Wawancara pribadi bersama Bapak Nahnul Warisun (Lampung Tengah, Pada tanggal 12 April 2023, pada pukul 09.30 wib).

jamaah, dan seberapa banyak kerugian perusahaan jika kehilangan calon jamaah. “melibatkan para pegawai dalam penentuan tujuan dan kebijakan, merupakan cara yang efektif untuk dukungan mereka selama pelaksanaannya”. Namun, walaupun para pegawai terbuka mengemukakan ide-ide, pegawai tetap memandang pimpinan sebagai seorang manajer yang dijadikan patokan.²⁷

5. Memberikan informasi diberbagai media

Salah satu yang dilakukan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam mempromosikan paket perjalanannya dengan cara beriklan, beberapa media yang digunakan dalam menyampaikan informasi secara persuasif baik melalui media cetak maupun media elektronik.²⁸ Diantaranya:

a. Media cetak

1). Brosur

Brosur adalah media cetak yang dikemas secara menarik dengan berisikan informasi aktual dan akurat sesuai dengan hal yang dipromosikan lalu disebarluaskan melalui hotel, agen perjalanan, dan instansi lain yang terkait kerjasama dengan perusahaan. Biasanya dalam penyebaran brosur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dilakukan program pameran haji dan umroh.

²⁷ Wawancara pribadi bersama Bapak Nahnul Warisun (Lampung Tengah, Pada tanggal 12 April 2023, pada pukul 09.30 wib).

²⁸ Wawancara pribadi bersama Bapak Nahnul Warisun (Lampung Tengah, Pada tanggal 12 April 2023, pada pukul 09.30 wib).

2). Spanduk

Media informasi yang mempunyai ukuran cukup besar diharapkan dapat menarik perhatian masyarakat untuk membaca informasi yang disampaikan. Biasanya dikeluarkan oleh perusahaan penerbangan dengan menawarkan perubahan route, penambahan route baru dan harga yang ditawarkan serta dipasang didepan perusahaan perjalanan yang diharapkan mampu mendongkrak penjualan tiket.

b. Media elektronik

Jaringan internet juga digunakan untuk kegiatan promosi mengingat sangat luas, sehingga penyampaian data dan informasi kepada masyarakat akan lebih efektif dan efisien. Web PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dengan alamat www.tifajayaabadi.com masuk kategori Biro perjalanan haji dan umroh, yang mempromosikan mengenai harga paket perjalanan ibadah haji dan umroh.

Langkah-langkah yang dilakukan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam Melayani Calon Jamaah Haji & Umroh Usia Lanjut untu Melakukan Ibadah Haji & Umroh

1. Selalu menjalin komunikasi kepada calon jamaah

Komunikasi memang sangat penting bagi semua orang dalam menjalankan kehidupan sehari-harinya. Tanpa komunikasi,

tidak akan terjalin hubungan yang baik. Di dalam pelaksanaan haji dan umroh yang melibatkan sebuah perusahaan ataupun travel untuk membantu masyarakat dalam menyelenggarakan ibadah haji & umroh, tentunya harus menjalin komunikasi yang baik antara calon jamaah dengan staff perusahaan. Demi mencapai kepuasan kepada pelanggan, maka pihak travel harus selalu bertanya apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh calon jamaah.

Di era modern seperti sekarang ini, seiring perkembangan zaman khususnya pada teknologi informasi dan komunikasi, PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pun mempunyai cara tersendiri untuk menjalin komunikasi kepada calon jamaah dengan cara membuat grup disosial media yang terdiri dari grub calon jamaah haji dan grub calon jamaah umroh untuk mempermudah calon jamaah ketika ingin bertanya kepada pihak PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah atau mutowif.

2. Memantau pergerakan calon jamaah

Dalam mengurus calon jamaah yang berusia lanjut terdapat nilai tambahan bagi PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah yaitu memperlakukan calon jamaah yang berusia lanjut seperti orang tua sendiri. Adapun perbedaan yang dimiliki PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam memilih pembimbing untuk para calon jamaah, yaitu menggunakan ustadz/ustadzah yang berumur relatif muda. Tujuannya adalah untuk lebih mudah dalam

membangun kedekatan ataupun keakraban antara jamaah dengan pembimbingnya. Karena terkadang bagi jamaah yang berusia lanjut merasa tidak enak atau sungkan ketika pembimbingnya lebih tua dari mereka. Memilih ustadz/ustadzah yang berumur relatif muda adalah merupakan salah satu langkah-langkah PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam melayani calon jamaah.

3. Merawat jamaah dan membantu secara fisik ketika sholat, manasik, thawaf

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik terdapat ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:

- a. Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Dalam hal merawat serta membantu secara fisik bagi calon jamaah yang sakit dan calon jamaah berusia lanjut, sangat diperlukan tim khusus untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah dengan baik. Tim tersebut dalam melayani calon jamaah harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu, juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap calon jamaah.
- b. Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Sarana dan

prasarana tersebutlah yang akan membantu mempermudah proses pelayanan kepada calon jamaah. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

C. Analisis Program pelayanan Haji & Umroh Pada Calon Jamaah Usia Lanjut

Pemberian layanan adalah kegiatan yang merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Dalam hal pelayanan calon jamaah haji & umroh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah ini sudah direncanakan, diorganisasikan, digerakkan serta dikendalikan dengan standar yang baik agar tujuan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam memuaskan calon jamaah bisa tercapai.

Bentuk pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran awal hingga pendaftaran pelunasan kepada calon jamaah haji & umroh usia lanjut ada banyak. PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah memberikan pelayanan kemudahan dalam pendaftaran bagi calon jamaah haji & umroh yang usia lanjut. Staff PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah melayani semua pendaftar calon jamaah haji & umroh tanpa membedakan status apalagi dengan calon jamaah usia lanjut yang fisiknya sudah renta yang tak sebanding dengan calon jamaah lainnya. Maka dari itu pada saat pendaftaran calon jamaah usia lanjut dapat diwakili dalam perlengkapan berkas. Secara umum kondisi kesehatan calon jamaah usia lanjut sudah menurun. Salah satu contohnya daya

ingat, kekuatan, pendengaran dan kekuatan fisik maka dari itu adanya pelayanan khusus dan baik kepada calon jamaah usia lanjut dikarenakan mereka lebih membutuhkan pelayanan.

Selanjutnya pada saat bimbingan manasik, pembimbing membutuhkan waktu terlebih dahulu untuk mengenali karakter dari calon jamaah usia lanjut, sebab keinginan calon jamaah usia lanjut berbeda-beda, selain itu dalam bimbingan manasik haji menurut penuturan salah satu calon jamaah bahwa pembimbing tidak hanya secara teori memberikan teori dan praktek, tapi langsung mendatangi calon jamaah usia lanjut untuk melihat langsung bagaimana calon jamaah usia lanjut memahami praktek penyelenggaraan haji.

Pelayanan khusus yang diberikan calon jamaah haji & umroh yang usia lanjut, yang biasa didapatkan yaitu pertama, masalah adminitrasi contohnya memberika dispensasi percepatan pemberangkatan dengan penggabungan mahrom. Yaitu suami-istri, atau anak dan orang tua yang terpisah. Agar mereka paham dan segera melengkapi adminitrasi bagi yang tergabung, dalam dua kelompok dispensi itu yakni berusia lanjut ataupun penggabungan mahrom. Kedua, calon jamaah usia lanjut yang mendapatkan masalah gangguan kesehatan (sakit), contohnya calon jamaah yang sakit di makkah akan mendapatkan pelayanan kesehatan serta dikawal hingga ibadah haji selesai. Ketiga, calon jamaah usia lanjut yang mendapatkan masalah saat ingin pergi beribadah tetapi terhalang transportasi, contohnya calon jamaah usia lanjut penginapannya berada jauh dari mekkah, maka perlu dipergunakan transportasi khusus untuk jamaah usia lanjut yang membutuhkan.

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah memberikan pelayanan pendampingan pada saat pemberangkatan bagi calon jamaah yang usia lanjut. Pelayanan yang diberikan diatas sangatlah membantu calon jamaah usia lanjut yang akan berangkat. Seperti yang kita ketahui karena mereka perlu bantuan apalagi pendamping harus keluarga/ahli waris yang tercatat sebagai pendaftar yang akan berangkat. Jadi meringankan beban calon jamaah dan sangat membantu untuk calon jamaah lansia.

Sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh berharap semua calon jamaah adalah dapat melaksanakan ibadah haji & umroh secara sempurna dan menjadi haji dan umroh yang mabrur. Segalanya tidak akan terlaksanakan tanpa dukungan jasa pelayanan baik ketika ditanah air dan berada ditanah suci.

Sebagai wadah intansi penyelenggaraan haji dan umroh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah telah merencanakan dan memberikan pelayanan terbaik demi memenuhi apa yang menjadi kebutuhan serangkaian proses ibadah haji dan umroh. Hal ini berdasarkan ketentuan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah telah melakukan pelayanan bagi seluruh calon jamaah termasuk calon jamaah usia lanjut. Berdasarkan ketentuan pelayanan pada dasarnya PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah melayani seluruh jamaaah dengan ketentuan yang sama, hanya saja

pelayanan yang lebih diutamakan yakni calon jamaah yang memaasuki usia lanjut.²⁹

Calon jamaah usia lanjut mendapat pelayanan secara khusus saat mulai pendaftaran, adanya percepatan keberangkatan bagi usia lanjut, serta dapat mengajukan pendampingan mahrom calon jamaah usia lanjut. Dan apabila terdapat ketidaklengkapan dokumen maka pihak PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah akan datang langsung mendatangi alamat rumah calon jamaah usia lanjut yang bersangkutan. Agar mempermudah calon jamaah usia lanjut dalam melengkapi keperluan dokumen yang dibutuhkan.³⁰

Terdapat pelaksanaan ibadah yang harus dilakukan jamaah yakni tawaf ifadhah setelah selesai melakukan serangkaian proses penyelenggaraan ibadah saat di Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Jamaah kembali ke Makkah dan melaksanakan tawaf ifadhah, bagi jamaah usia lanjut diberikan kursi roda atau skuter matic³¹

PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah sebagai penyelenggara haji dan umroh tentunya memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan program pelayanan calon jamaah haji dan umroh pada usia lanjut.

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Nanhul Warisun Direktur Utama PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 06 Juni 2023 pada pukul 16.00

³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Nanhul Warisun Direktur Utama PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 06 Juni 2023 pada pukul 16.00

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Nanhul Warisun Direktur Utama PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 06 Juni 2023 pada pukul 16.00

1. Faktor Pendukung.³²

- a. Calon jamaah haji dan umroh yang dapat melunaskan biaya admintrasi tepat pada waktunya.
- b. Mengisi formulir dengan baik dan benar dan mengumpulkan dokumen dengan lengkap dan tepat waktu.
- c. Alat transportasi yang siap digunakan oleh calon jamaah tepat pada waktu sesuai dengan intenary mulai dari pemberangkatan. Ditanah suci, sampai perpulangan ditanah air.
- d. Jarak penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi dan pelayanan jasa penginapan yang dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada rombongan calon jamaah PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.
- e. Service yang baik dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis sehingga dapat dinikmati oleh calon jamaah PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.
- f. Pelayanan jasa pembimbing dan mutowif yang baik dan maksimal dalam memberikan kenyamanan pengarahan dan bimbingan kepada calon jamaah usia lanjut dari mulai keberangkatan hingga perpulangan.

³² Wawancara langsung dengan Bapak Nahnul Warisun Kantor PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah Pada tanggal 25 Mei pada pukul 14.00 wib

2. Faktor Penghambat.³³

- a. Muhrim dan harus dimahromkan karena berkendala pada saat mengkordinir calon jamaah yang dimahromkan dengan muhrimnya pada saat akan dipertemukan atau diperkenalkan saat pemberangkatan di Bandara
- b. Sering beberapa calon jamaah usia lanjut ID cardnya putus atau lepas dan hilang.
- c. Sehubungan dengan situasi kondisi banyaknya calon jamaah serta pengantarnya, beberapa calon jamaah usia lanjut tidak mendapatkan itenary (kehabisan) yang mana hal tersebut mungkin disebabkan beberapa calon jamaah yang mengambil intenry double atau memang jumlah copy itenary yang terbatas sesuai dengan jumlah calon jamaah.
- d. Ada beberapa koper yang label nama hilang, lepas atau copot dan itu membuat salahnya status koper dan identitas kepemilikan calon jamaah dalam pendistribusian koper kehotel tempat penginapan calon jamaah
- e. Petugas PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah ketika di bandara yang terbatas kiranya perlu ditambah untuk membantu koordinasi pengarahan kepada team leader yang untuk selanjutnya bisa lebih membantu para calon jamaah usia lanjut.
- f. Menurut seorang muthawif pembimbing pelaksanaan umroh untuk rombongan satu bus (lebih dari 40 jamaah) adalah tidak memenuhi syarat untuk khusyuknya pelaksanaan ibadah umroh secara matematis

³³Wawancara langsung dengan Bapak Nahnul Warisun Kantor PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah Pada tanggal 25 Mei pada pukul 14.00 wib

sudah *overload* diluar kemampuannya. Bila dimungkinkan khusus saat pelaksanaan kegiatan ibadah umroh perusahaan menambah tenaga muthawif atau pembimbing khusus pelaksanaan kegiatan umroh saja dengan merekrut tenaga *freelance* atau *part timer*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dengan pelayanan calon jamaah haji dan umroh usia lanjut dalam memenuhi setiap komitmen dan janji yang sudah dituangkan dalam program haji dan umroh memberikan pelayanan dalam rangka penyelenggaraan haji dan umroh bagi calon jamaah usia lanjut yang membutuhkan pelayanan khusus telah memenuhi ketentuan yaitu melakukan pelaksanaan pelayanan dalam calon jamaah yang menggunakan paspor, memberikan bimbingan manasik, memberikan layanan administrasi dan pelayanan kesehatan secara khusus. Memberangkatkan, memulangkan dan melayani calon jamaah khusus sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan calon jamaah.

Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam perusahaan yaitu dari segi faktor pendukung calon jamaah dapat melunasi administrasi tepat waktu, alat transportasi yang siap digunakan oleh calon jamaah, jarak penginapan yang dekat dengan hotel dan pelayanan yang baik serta memuaskan dari PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah. Dilihat dari segi Penghambat yaitu memahromkan calon jamaah, calon jamaah usia lanjut yang sering bermasalah dengan ID cardnya, dan petugas PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah yang terbatas. PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah merupakan perusahaan yang kuat dan memiliki peluang

untuk terus berkembang. Kemudian faktor pendukung dan faktor penghambat diharapkan dapat menjadi faktor-faktor evaluasi untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada calon jamaah haji dan umroh usia lanjut sebagai tamu Allah SWT.

B. Saran

Diakhir analisis program pelayanan haji dan umroh penulis memberikan saran yang semoga dapat memberikan masukan kepada PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah

1. Mempertahankan kualitas program pelayanan yang telah ternilai baik bagi calon jamaah usia lanjut agar dapat tetap menjaga kepercayaan kenyamanan dan kepuasan dalam hal pelayanan yang dimiliki oleh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah.
2. Sehubungan dengan situasi kondisi banyaknya calon jamaah pada setiap keberangkatan haji dan umroh agar adanya penambahan pembimbing atau mutawif dan petugas ketika di bandara dan ditanah suci untuk membantu koordinasi pengarahan kepada team leader yang untuk selanjutnya bisa lebih membantu para jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif Cet. II*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi Cet. 13*, Jakarta: PT. Rineka Cipta 2006.
- Arikunto, Suharsimi. *Penelitian Program Pendidikan*, Yogyakarta: Bisma Aksara, 1998.
- Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta, 2011,
- Departemen Agama RI. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta: 2011.
- Dokumen Company Profile PT. Tifa Jaya Abadi (Jakarta: 23 Mei 2014)
- Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi (Jakarta: 18 Februari 2013), 1.
- Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi (Jakarta: 18 Februari 2013), 14.
- Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, (Lampung Tengah 25 Januari 2018), 13.
- Dokumen Kebijakan Mutu PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, (Lampung tengah: 25 Januari 2018), 24
- Dokumen kebijakn Mutu PT. Tifa Jaya Abadi, (Jakarta: 18 Februari 2013), 19
- Dokumen kebijakn Mutu PT. Tifa Jaya Abadi, (Jakarta: 18 Februari 2013),
- Drs. K, Tri Rama *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Karya Agung, tt.
- Hasil wawancara dengan Bapak Nanhul Warisun Direktur Utama PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 06 Juni 2023 pada pukul 16.00
- Hasil wawancara dengan Bapak Nanhul Warisun Direktur Utama PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 06 Juni 2023 pada pukul 16.00
- Hasil wawancara dengan calon jamaah usia lanjut PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, Ibu Suyati, Metro pada tanggal 18 Mei 2023 pada pukul 10.00 wib.
- Hasil wawancara dengan calon jamaah usia lanjut PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah, Bapak Sidik, Lampung Tengah pada tanggal 18 Mei 2023 pada pukul 11.00 wib.
- Hasil wawancara dengan Direktur PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah pada tanggal 15 Mei 2023 pada pukul 13.00 wib.

- Hayani, Hj. Nur. Skripsi “*Pelayanan Haji dan Umroh PT. Nurul Amanah Sirindo Jakarta Terhadap Jamaah*” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta: 2006.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2003.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 26.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- Muhajirin, Neon. *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: RAKE SARASIN, 1993.
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005.
- Nasarudin, Indo Yama dan Fauzan Hemmy. *Pengantar Bisnis Dan Manajemen*, Jakarta: UIN Jakarta Press, 2006.
- Nurhadi, Muhammad. Skripsi “Mekanisme Pembiayaan Tabungan Asuransi Dana Haji Pada Divisi Syariah AJB BumiPutra 1912”, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011
- Rahayu, Selfie. “*Analisis Pembiayaan Usaha Mikro Syariah*”, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Jakarta: 2010.
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Ratminto, dan Winarsih Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Sarah, Fuji. Skripsi “Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019”, Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Gramedia, 2003),
- Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suryabarata, Sumandi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta, ARGO Publisher: 2006),
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008, Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Sekretariat Jenderal Departemen Agama Republik Indonesia.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1838/In.28.1/J/TL.00/06/2023
Lampiran : -
Perihal : SURAT *BIMBINGAN SKRIPSI*

Kepada Yth.,
Upia Rosmalinda (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 07 Juni 2023
Ketua Jurusan,



Alva Yenica Nandavita M.E.Sy
NIP 19910617 201903 2 015

ALAT PENGUMPUL DATA

ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT

A. Wawancara

1. Wawancara Kepada PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah
 - a. Bagaimana Sejarah dan latar belakang berdirinya PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
 - b. Bagaimana struktur kepengurusan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
 - c. Apa Visi Misi PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
 - d. Bagaimana proses pelayanan di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
 - e. Bagaimana strategi yang diterapkan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah untuk menarik calon jamaah haji dan umroh pada usia lanjut??
 - f. Apakah strategi pelayanan di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah berpengaruh meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh pada usia lanjut?
 - g. Apa saja sarana dan prasarana termasuk fasilitas yang dimiliki PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
 - h. Bagaimana prosedur pelayanan di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?

2. Wawancara kepada Muthawif PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah

- a. Apa saja bimbingan yang diperoleh oleh calon jamaah Haji & Umroh di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
- b. Apa saja yang menjadi problematika oleh calon jamaah haji & umroh di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
- c. Bagaimana mekanisme sistem pengelompokan bimbingan jamaah haji & umroh di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
- d. Menurut anda apakah strategi pelayanan di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah berpengaruh meningkatkan minat calon jamaah haji & umroh pada usia lanjut?
- e. Menurut anda apa yang perlu ditingkatkan terkait pelayanan bimbingan calon jamaah haji & umroh pada usia lanjut di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?

3. Wawancara kepada calon jamaah haji dan umroh pada usia lanjut.

- a. Sejak kapan anda menjadi jamaah haji dan umroh di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
- b. Menurut Anda bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
- c. Apa saja kekurangan-kekurangan yang dimiliki PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah dalam pelayanan kepada calon jamaah haji & umroh pada usia lanjut?

- d. Apa saja yang perlu ditingkatkan oleh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah terkait dengan pelayanan calon jamaah haji & umroh pada usia lanjut?
- e. Apa harapan anda terkait dengan pelayanan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah kepada calon jamaah haji & umroh pada usia lanjut?
- f. Apa saja sarana dan prasarana termasuk fasilitas yang dimiliki PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah terkait dengan pelayanan?
- g. Bagaimana prosedur pelayanan di PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
- h. Bagaimana fasilitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?
- i. Apa yang membuat anda tertarik untuk memilih PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah?

Metro, Mei 2023
Peneliti



Anindya Prastika
NPM. 1903040001

Mengetahui
Pembimbing Skripsi



Upia Rosmalinda, M.E.I



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1837/In.28/D.1/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Cabang PT. TIFA JAYA
ABADI CABANG LAMPUNG
TENGAH
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1838/In.28/D.1/TL.01/05/2023,
tanggal 07 Mei 2023 atas nama saudara:

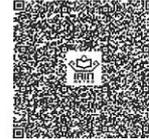
Nama : **ANINDYA PRASTIKA**
NPM : 1903040001
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. TIFA JAYA ABADI CABANG LAMPUNG TENGAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 07 Mei 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1838/In.28/D.1/TL.01/05/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. TIFA JAYA ABADI CABANG LAMPUNG TENGAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PROGRAM PELAYANAN HAJI DAN UMROH PADA CALON JAMAAH USIA LANJUT".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 07 Mei 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat

TIFAtour
Umrah & Haji Khusus
Putri Swastika SE, M.IF

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-540/In.28/S/U.1/OT.01/05/2023

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903040001

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



30 Mei 2023

Kepala Perpustakaan

ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25/5 2023	Saran diperbaikin kontrolingnya seperti apa?	
		Semua teori yg ada di pe-baha teori di bahas di pembahas	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	26/5 2023	kesi-pula di biki - 2 paragraf diperbaiki - kesi-pula sesuai faktor penghambat dan pendukung yg dilampirkan dgn SOP pelayanan kepada lansia.	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	9/6/2023	Acc skripsi lanjut 40 dimuningsya na	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	6/06 2023	Diperbaiki - abstraknya. Semua tulisannya - penulis diganti Dg - tulisan - peneliti. * → abstrak isi diberi pengertian, masalahnya apa? * Cala paragraf ke-2 metode - yg dipahami. * paragraf ke 3 → kesimpulan apa? ?	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VII/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	05/2022 /oktober	Teori tentang Pelayanan mana ? Teori tentang pembiayaan mana ? Alasan kenapa milih PT TIFA U/ diteliti Berapa total jumlah hasil & umroh ? Min. 3 thn Masalah dipikirkan apa	!

Dosen Pembimbing


Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa


Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VII/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat / 19 / 2022 /10	LBM dibikin maksimal 5 lembar wawancara dengan calon jamaah wawancara dengan pihak PT. Masalah lapangan	/

Dosen Pembimbing


Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa


Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : ANINDYA PRASTIKA

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1903040001

Semester/TA : VII/2022

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa, 25 okt 2022	Acc proposal lanjut y diseminarkan	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 22 / 10 / 2023	Acc APP	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 15 / 23 / 05	perbaiki point silabus teori & point A. ditambah ke point yang	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa / 16 / 05	di perbaiki judul di c arang strategi	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmelinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ANINDYA PRASTIKA
NPM : 1903040001

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat/13/10/2023	Diperbaiki / ditambahi wawancara ke pe-bi-bi-g haji	

Dosen Pembimbing

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa

Anindya Prastika
NPM. 1903040001



Wawancara Kepada Direktur PT. Tifa Jaya Abadi



Wawancara Kepada Calon Jamaah



Wawancara Kepada Calon Jamaah



Wawancara Kepada Calon Jamaah

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Anindya Prastika, lahir pada tanggal 15 Juni 2001 di Desa Sukaraja Nuban. Peneliti merupakan anak kedua dari tiga bersaudara hasil pernikahan pasangan Bapak Marmo Susanto dan Ibu Astuti Sri Utami. Bertempat tinggal di Desa Sukaraja Nuban, Kecamatan Batanghari Nuban Kabupaten Lampung Timur. Peneliti merasa sangat bahagia dan bangga karna lahir dikeluarga yang sangat menyayangi dan mencintainya. Berkat do'a serta dukungan dari keluarga peneliti dapat menyelesaikan pendidikannya.

Riwayat pendidikan peneliti, pendidikan TK Bhakti Putra Sukaraja Nuban, SD Negeri 2 Sukaraja Nuban lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan sekolah di MTs Negeri 2 Lampung Timur lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan sekolah menengah keatas di MAN 1 Lampung Timur lulus pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro jurusan Manajemen Haji dan Umroh dimulai pada semester 1 tahun 2019/2020.

Peneliti aktif dalam organisasi internal kampus. Dalam organisasi, peneliti mempunyai pengalaman menjadi Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Program Studi Manajemen Haji dan Umroh pada tahun 2022.

Peneliti telah mengikuti kegiatan penelitian bersama Dosen IAIN Metro. Adapaun karya penelitian berupa buku yaitu, Model Pengelolaan dan Potensi Ekonomis dari Sampah Kampus.