

SKRIPSI
PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-
HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG

Oleh:

FADIL ATALAH SOPYAN

NPM.1903041006



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1444 H/2023 M

**“PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-
HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG”**

Diajukan Guna Memenuhi Tugas dan Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

FADIL ATALAH SOPYAN
NPM.1903041006

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1444 H/2023 M**

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 : FADIL ATALAH SOPYAN
NPM : 1903041006
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam10
Judul Skripsi : PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH
HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN
IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG

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, 31 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Hasrun Afandi US.

Hasrun Afandi US, M.M
NIP. 198001007010031002

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Judul Skripsi : PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG

Nama : FADIL ATALAH SOPYAN

NPM : 1903041006

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam10

MENYETUJUI

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

Metro, 31 Mei 2023

Dosen Pembimbing


Hasrun Afandi US

Hasrun Afandi US, M.M



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296
Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail:syariah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : 2441/In.28-3/D/PP-00.9/07/2023

Skripsi dengan Judul: PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG, disusun oleh: : Fadil Atalah Sopyan, NPM : 1903041006, Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa, 27 Juni 2023.

TIM PEMBAHAS :

Ketua/Moderator : Hasrun Afandi Umpusinga, M.M

Pembahas I : Dr. Muhammad Irpan Nurhab, M.S.I

Pembahas II : Thoyibatun Nisa, M.Akt

Sekretaris : Iva Faizah, M.E



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

ABSTRAK

PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN JAMAAH HAJI USIA LANJUT PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG

Oleh:

FADIL ATALAH SOPYAN

NPM.1903041006

Penerapan Strategi Pelayanan Pengembangan merupakan bentuk usaha dari perusahaan atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji untuk memberikan rasa kenyamanan dan kepuasan kepada jamaah terkhusus lanjut usia dengan memberikan pelayanan berlandaskan Strategi Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui tingkat keberhasilan dan menjadikan tolak ukur Penerapan Strategi pelayanan pengembangan jamaah haji lansia yang diterapkan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Analisis datanya menggunakan Teknik Analisis Data Kualitatif dengan cara berfikir secara induktif yang berlandaskan pada lima Dimensi Pelayanan Publik yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) tolak ukurnya menggunakan tujuh Konsep Standar Pelayanan Publik. Manfaat penelitian ini adalah dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pelaksanaan, memperjelas keberhasilan strategi pelayanan dan menjadi tolak ukur biro travel lain dalam memberikan pelayanan pengembangan terkait dengan yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung.

Hasil dari Model pelayanan publik KBIH Al-Hikmah Kota Metro yang di validasi dan dibandingkan dengan model pedoman pelayanan publik oleh Ahli dari Kemenag Kota Metro dapat peneliti analisis bahwa Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) sudah memenuhi kriteria pelayanan publik dengan tolak ukurnya menggunakan konsep standar pelayanan publik. Kekurangan pada model pelayanan KBIH Al-Hikmah terdapat pada Bukti Fisik dari fasilitas kepegawaian yang tidak sesuai dengan struktur kepengurusan. Penerapan pelayanan pengembangan fasilitas dan pembinaan praktek manasik lansia menjadi faktor unggulan KBIH A-Hikmah yang menciptakan kenyamanan dan kepuasan pada jamaah lansia.

Kata Kunci: Penerapan Strategi Pelayanan Pengembangan, dimensi pelayanan publik, konsep standar pelayanan publik, KBIH

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF SERVICE STRATEGY FOR ELDERLY HAJJ PILGRIMS IN THE KBIH AL-HIKMAH METRO CITY LAMPUNG

By:

FADIL ATALAH SOPYAN

NPM.1903041006

The implementation of the Service Development Strategy is an effort made by the Hajj Guidance Group to provide comfort and satisfaction to the elderly pilgrims by providing services based on the Public Service Strategy. The objective of this study is to determine the level of success and establish a benchmark for the implementation of the elderly pilgrim service development strategy implemented by the KBIH Al-Hikmah Metro City.

The method used in this study is Qualitative Descriptive. Data collection techniques for this study include interviews and documentation. The data analysis utilizes the Qualitative Data Analysis Technique, employing an inductive thinking approach based on the five dimensions of Public Service: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, with the benchmark using the seven Standard Concepts of Public Service. The significance of this research is that it is expected to provide insights into the implementation, clarify the success of service strategies, and become a benchmark for other travel agencies in providing development services related to those provided by the KBIH Al-Hikmah Metro City.

The results of the public service model of the KBIH Al-Hikmah Metro City, validated and compared with the public service guideline model by experts from the Metro City Ministry of Religious Affairs, show that the Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions have met the criteria of public service with the benchmark based on the standard concept of public service. The shortcomings in the service model of the Al-Hikmah Hajj Guidance Group lie in the Tangibles dimension, specifically regarding the facilities of the workforce that do not align with the organizational structure. The implementation of facility development services and mentoring of elderly pilgrimage practices is a distinguishing factor for the KBIH Al-Hikmah Metro City, creating comfort and satisfaction among the elderly pilgrims.

Keywords: *Implementation of Service Development Strategy, dimensions of public service, standard concepts of public service, KBIH.*

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadil Atalah Sopyan

NPM : 1903041006

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

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

Metro, 27 Juni 2023

Yang menyatakan



Fadil Atalah Sopyan

NPM.1903041006

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (An-Nahl : 90)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya kepada peneliti. Hasil penelitian ini peneliti persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua peneliti Bapak Hendi Junaedi dan Ibu Siti Sumarni yang telah memberikan kasih sayang dan semangat serta motivasi dan juga pengorbanan yang tiada ternilai.
2. Bapak H. Radius Noeri dan Ibu Hj. Nenden Nurlela, S.Sos pengurus KBIH Al-Hikmah Metro Pusat yang telah mengizinkan dan membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
3. Sahabat dan teman-teman yang mendukung dan penghibur peneliti hingga menyelesaikan skripsi.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. atas limpahan hidayah dan taufik-Nya sehingga skripsi dengan judul Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro Lampung, ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Shalawat serta salam juga tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW., beserta keluarga, dan para sahabatnya dan semua orang yang mengikutinya sampai Yaumul Qiyamah.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu serta membimbing dan memberikan semangat, ketulusan dan kesabaran. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

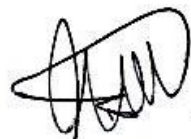
1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung
2. Ibu Dr. Hj. Siti Zulaikah, S.Ag.,MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Haji dan Umroh.
4. Bapak Hasrun Affandi US, M.M, selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, dan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang selama ini telah memberikan ilmu dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Semoga hasil penelitian yang telah dilakukan akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Haji dan Umroh.

Metro, 27 Juni 2023

Peneliti



Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian.....	9
D. Penelitian Relevan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Penerapan Strategi Pelayanan	12
1. Konsep standar Pelayanan Publik.....	13
2. Konsep Dasar Pelayanan Publik.....	14
3. Standar Dimensi Pelayanan Publik.....	16
4. Aspek-Aspek Pelayanan Menurut PMA No. 13 Tahun 2021	17
B. Lanjut Usia.....	19
1. Pengertian Lanjut Usia	19
2. Teori Menua Lanjut Usia.....	20
3. Batasan Lanjut Usia.....	20
4. Ciri-ciri Lanjut Usia.....	22
5. Kewajiban dan Hak Lanjut Usia.....	23
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).....	25
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Sifat Penelitian	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Sifat Penelitian.....	36
B. Sumber Data.....	37
1. Sumber Data Primer	37

2. Sumber Data Sekunder	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Wawancara/ <i>Interview</i>	38
2. Dokumentasi	39
D. Teknik Sampling	40
E. Teknik Penjamin Keabsahan Data	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum KBIH Al-Hikmah Metro	43
1. Sejarah Berdirinya KBIH Al-Hikmah Metro	43
2. Visi dan misi KBIH Al-Hikmah Kota Metro	44
B. Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia di KBIH Al-Hikmah Kota Metro.....	45
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	46
2. kehandalan (<i>Reliability</i>).....	49
3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	51
4. Jaminan (<i>assurance</i>).....	53
5. Empati (<i>Emphaty</i>).....	56
Pelayanan pengembangan KBIH Al-Hikmah Kota Metro.....	59

C. Analisis Penerapan Strategi Pelayanan Jamaah Haji Lansia KBIH Al-Hikmah Kota Metro	64
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Model Pelayanan Publik Strategi Pelayanan Pengembangan KBIH Al-Hikmah Kota Metro.....	65
--	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Statistik Keberangkatan Haji Melalui KBIH Al-Hikmah Kota Metro.....	3
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi KBIH Al-Hikmah Kota Metro	45
Tabel 4. 2 Jadwal Materi Pesantren Haji 1435 H (Buku Refleksi Haji).....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah Haji adalah kewajiban umat muslim di seluruh dunia dengan syarat mereka *istitha'ah* mampu dalam segi fisik maupun finansial. Indonesia adalah negara yang persentase umat muslim terbanyak, dari hasil laporan pada tahun 2023 tercatat 231,05 juta warga Indonesia beragama islam dengan persentase 86,7% dari total penduduk Indonesia.¹ maka dari itu Indonesia lebih banyak mendapatkan kuota haji dibandingkan dengan negara-negara lain. Setiap tahun jutaan orang dari berbagai penjuru dunia berbondong-bondong menuju ke Mekah dan Madinah untuk menunaikan ibadah haji tersebut. Panggilan ibadah ini terus bergabung dan melintasi bukan hanya batas-batas negara, politik, sosial, ekonomi dan budaya, tapi juga melintasi batas waktu.

Menurut ulama Batasan atau kriteria *istitha'ah* (mampu) bagi calon jamaah haji yaitu *istitha'ah* (mampu) secara fisik dan stamina yang bagus serta Kesehatan mentalitas yang baik. Dalam menjalankan ibadah haji mengandung banyak makna serta nilai-nilai moral yang tinggi. Oleh karena itu, rangkaian ibadah haji baik itu mengenakan pakaian ihram, wukuf, melontarkan jumrah, tahallul, tawaf, sa'I, dan lain sebagainya harus dilakukan serta dipahami bagi semua calon jamaah.

¹ RISSC Royal Islamic Strategic Studies Centre, "Populasi Muslim Indonesia Terbesar di Dunia," Databooks, 2021, <https://databooks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/03/rissc-populasi-muslim-indonesia-terbesar-di-dunia>.

Ibadah haji merupakan termasuk dalam rukun islam dimana wajib hukumnya menjalankan jika telah memenuhi syarat *istitha'ah* (mampu) segi fisik maupun finansial. Kewajiban ibadah haji disebutkan dan dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an QS. Al-Imran/3:97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahan:

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”²

Ibadah haji merupakan peristiwa besar yang selalu dilakukan di Indonesia oleh karena itu dibutuhkan kesempurnaan dalam pelaksanaannya, dengan mencapai kesempurnaan tersebut Kementerian Agama RI mengeluarkan kebijakan untuk bekerja sama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh atau yang disingkat dengan KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah

² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Diponegoro, 2011).

yang telah mendapatkan izin dari Menteri.³ Untuk menghindari dari hal hal yang tidak diinginkan maka sebelum pelaksanaan ibadah haji pemerintah Bersama dengan Instansi seperti KBIH mengadakan pembekalan kepada jamaah haji secara menyeluruh. Hasil data keseluruhan Kota Metro ini memiliki 6 kantor KBIH yang masih aktif sampai sekarang.⁴

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro beralamat di Jl. Mr. Gele Narun Gg. Nusantara III, No 4 Metro Pusat - Kota metro. Berikut dibawa ini adalah data statistik yang berangkat melalui KBIH Al-hikmah,

Tabel 1. 1 Data Statistik Keberangkatan Haji Melalui KBIH Al-Hikmah Kota Metro

No	Tahun	Jumlah jamaah	Lansia	Keterangan
1.	2018	150	30	Berangkat ke Tanah Suci
2.	2019	160	20	Berangkat ke Tanah Suci
3.	2020- 2021	-	-	Tidak ada Keberangkatan Dikarenakan Covid-19
4.	2022	53	-	Berangkat ke Tanah Suci
5.	2023	95	62	Berangkat Ketanah Suci

Sumber: Wawancara dengan pemilik KBIH Al-Hikmah Kota Metro Bapak Radius Noorie

Dari data ini dapat disimpulkan bahwa tahun 2018 dan 2019 melalui data yang stabil di atas 100 jamaah. Namun pada tahun 2022 terkena pembatasan usia jamaah haji dikarenakan kebijakan pemerintah pasca covid 19 sehingga yang

³ PMA No 13 tahun 2021, "Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler," 2021, Pasal 1 Ayat 19.

⁴ Lisdianto, "Data KBIH di Kota Metro", Kementerian Agama Kota Metro Jabatan Tenaga Administrasi PHU. Jumat, 30 Juni 2023

berangkat menunaikan haji pada tahun 2022 sebanyak 53, jika jamaah lanjut usia diatas usia 65 tahun bisa berangkat maka totalnya menjadi 110 jamaah, pada tahun 2023 ini pemberlakuan Batasan usia sudah tidak digunakan maka dari itu ditahun 2023 ini jamaah lansia yang tertunda bisa berangkat ketanah suci.⁵

Indonesia tahun ini mendapat tambahan kuota dari Arab Saudi sebesar 8.000 jemaah. Sehingga, total kuota haji tahun ini Adalah 229.000 Jemaah. Kementerian Agama telah menerbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) No 467 tahun 2023 tentang Penetapan Kuota Haji Tambahan 1444 H/2023 M. Dalam KMA tersebut diatur bahwa kuota tambahan terdiri atas 7.360 kuota haji reguler dan 640 kuota haji khusus. Untuk haji khusus, kuota tambahan ini terdiri atas 600 jemaah dan 40 kuota petugas.

Kuota haji reguler tambahan, kata Saiful Mujab, diperuntukkan bagi jemaah haji reguler berdasarkan urutan nomor porsi berikutnya yang meliputi:

1. Jemaah haji reguler yang saat pelunasan tahap sebelumnya mengalami kegagalan sistem;
2. Jemaah haji cadangan yang telah melakukan pelunasan; dan
3. Jemaah haji reguler nomor urut porsi berikutnya setelah jemaah haji cadangan.⁶

Kuota haji tambahan dari 8.000 yang diberikan pemerintah Arab Saudi kepada Indonesia kemudian di alokasikan ke berbagai provinsi, provinsi Lampung

⁵ Radius Noorie, "Wawancara Prasurvey Awal" (2022), Dilaksanakan pada Sabtu, 03 Juni 2023.

⁶ Saiful Mujab, "Keppres Terbit, Pelunasan Bipih Kuota Tambahan Dibuka 8 – 12 Juni 2023," *KEMENTERIAN AGAMA*, 7 Juni 2023.

mendapat bagian sebanyak 126 yang dimana Kota Metro tidak ada penambahan kuota.⁷

Dari hasil wawancara prasurvey awal dengan pemilik Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota metro bahwa dari proses manajemen pelaksanaan ibadah haji yang menjadi hak bagi calon jamaah haji ialah pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Namun, tugas dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) hanya berfokus pada pembinaan yang di dalam hal tersebut terdapat strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah haji.⁸

Untuk memberikan kepuasan jamaah haji dibutuhkan strategi dalam pelayanan, Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan/jamaah dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar oleh perusahaan atau Lembaga pemerintah.⁹ Untuk terlaksananya ibadah haji yang nyaman, lancar dan tertib diperlukan adanya pengaturan atau manajemen yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi agar jamaah haji mendapatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang baik sehingga tujuan ibadah dapat dilaksanakan sesuai tuntunan Syariat Islam.

Strategi pelayanan yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro terhadap calon jamaah haji meliputi dua hal yaitu pelayanan pengembangan KBIH seperti Dokumen dan Identitas Haji, Sarana Prasarana dan pelayanan substantif yaitu

⁷ Lisdianto, "Penambahan Kuota Haji 2023", Kementerian Agama Kota Metro Jabatan Tenaga Administrasi PHU. Jumat, 30 Juni 2023

⁸ Noorie, "Wawancara Prasurvey Awal."

⁹ Nur Siti Aliyah, "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008), 25.

pembinaan calon jamaah haji sebelum keberangkatan ke tanah suci. Strategi pelayanan ini mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada jamaah yaitu, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

Pelayanan pengembangan yang diterapkan KBIH Al-Hikmah Kota Metro mengacu pada pengarahannya dan wadah pembimbingan dalam pengurusan sebelum keberangkatan serta penghubung antara Kementerian Agama dengan calon jamaah. Pelayanan pengembangan diantaranya pengarahannya pengurusan dokumen dan identitas haji, pemberian Sarana Prasarana saat pelaksanaan pembinaan dan pembimbingan yang lebih memfokuskan kenyamanan jamaah seperti kesediaan meja untuk jamaah lansia pada saat pelaksanaan pembinaan dilakukan.

Pembinaan ibadah haji sebagaimana dimaksud pada ayat 1 yaitu Direktur Jenderal melaksanakan pembinaan ibadah haji kepada Jemaah Haji Reguler. Dilakukan dalam bentuk penyuluhan dan pembimbingan.¹⁰ Pembimbingan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 huruf b yaitu pembimbingan diberikan oleh KBIHU dan/atau perseorangan yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing ibadah.¹¹ Pelaksanaan pembinaan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji kepada calon jamaah haji hanya pada pembinaan manasik yang ditunjang dengan pelayanan pengembangan.

¹⁰ PMA No 13 tahun 2021, “Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler,” pasal 32 ayat 3.

¹¹ PMA No 13 tahun 2021, pasal 32 ayat 5.

Pelaksanaan ibadah haji pendaftar calon jamaah harus memenuhi persyaratan diantaranya yaitu berusia paling rendah 12 tahun pada saat mendaftar dan dikatakan kategori Lanjut Usia pada umur 65 tahun keatas.¹² Lanjut usia adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun ke atas.¹³ Lanjut usia adalah sebuah fase perkembangan normal yang akan dilalui oleh setiap individu dan merupakan fakta yang tidak dapat dihindarkan. Lanjut usia adalah sekelompok orang yang mengalami proses penuaan secara bertahap seperti penurunan daya tahan tubuh dan mengurangi sensitivitas individu.

Jemaah haji mandiri dalam hal ini yaitu Jemaah yang tidak masuk dalam KBIH, biasanya Jemaah haji mandiri ini hanya mengandalkan bimbingan manasik yang dilakukan oleh Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama saja sehingga membuat penerapan ibadah haji kurang maksimal karena kurangnya materi yang didapat. “Banyaknya jamaah kita yang lansia. Lebih 60 persen dari jamaah hanya lulusan SMP, jadi harus diulang-ulang,” katanya.¹⁴

Pada pelaksanaan ibadah haji permasalahan yang paling mendasar ada pada waktu tunggu setelah pendaftaran. Bagi jamaah haji yang telah mendaftar harus menunggu hingga 10 sampai 15 tahun. Permasalahan ini sangat penting karena tidak sedikit masyarakat Indonesia yang mendaftar pada usia 65 tahun keatas, dengan lamanya waktu tunggu yang dilakukan oleh jamaah lansia maka kesehatan

¹² PMA No 13 tahun 2021, “Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.”

¹³ PERPRES Indonesia, “Peraturan Presiden No 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional KelanjutUsiaan,” 2021.

¹⁴ Lukman Hakim Saiffudin, “Tidak Masuk KBIHU, Jemaah Haji Mandiri Tetap Dapat Bimbingan Manasik,” *KEMENTERIAN AGAMA*, 12 Desember 2020.

pun juga semakin menurun baik itu kesehatan fisik, mental dan panca indera. Pelaksanaan pendampingan serta pembimbingan yang dilakukan petugas terkadang disulitkan akan hal itu. Menurunnya daya ingat, penglihatan, pendengaran, dan kekuatan fisik merupakan permasalahan yang sering terjadi pada lansia sehingga proses dalam melengkapi dokumen dan identitas haji serta penyerapan materi menjadi terhambat dan tidak maksimal. Oleh karena itu dibutuhkan adanya strategi pelayanan pengembangan khusus bagi lansia seperti pelayanan dokumen dan identitas haji, saran prasarana dan program pembinaan manasik terkhusus calon jamaah haji lansia dengan berlandaskan 5 dimensi kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Selain itu terdapat fenomena yang terjadi pada calon jamaah haji lanjut usia yaitu pelaksanaan haji yang dilakukan oleh jamaah lansia kurang maksimal dan pada saat sebelum keberangkatan seringnya kesulitan dalam mengurus dokumen fenomena ini diakibatkan kurangnya pelayanan pembinaan yang diberikan oleh KBIH dan Kementerian Agama serta menurunnya pemahaman lansia karena faktor umur. maka dari itu peneliti antusias dalam melakukan penelitian dengan menuangkannya ke dalam Karya tulis ilmiah skripsi dengan mengangkat judul yaitu “*Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro*”.

B. Pertanyaan Penelitian

Adapun Pertanyaan penelitian yang akan dibahas dalam karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Strategi KBIH AL-Hikmah Kota Metro Lampung dalam memberikan pelayanan pengembangan kepada calon jamaah haji Lanjut usia?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas peneliti mempunyai tujuan yang hendak ingin dicapai dalam penelitian yaitu :

Mengetahui tingkat keberhasilan dan menjadikan tolak ukur Penerapan Strategi pelayanan pengembangan jamaah haji lanjut usia yang diterapkan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Diantara manfaat atau kegunaan dalam penelitian ini dapat diperoleh sebagai berikut :

- a. Teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pelaksanaan, memperjelas keberhasilan strategi pelayanan dan menjadi tolak ukur biro travel lain dalam memberikan pelayanan pengembangan terkait dengan yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung.
- b. Praktis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memaksimalkan Strateginya dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah haji pada tahun berikutnya.

D. Penelitian Relevan

Penelitian Relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya.¹⁵ Dalam hal ini peneliti menunjukkan dan mengemukakan tentang penelitian sebelumnya sebagai berikut:

No.	Nama	Tahun	Hasil	Persamaan	Perbedaan	Novelty
1.	Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Haji Bagi Calon Jama'ah Haji Usia Lanjut Kantor Kementerian Agama Kota ParePare. Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) ParePare (Hadriana) ¹⁶	2020	Dalam penelitian ini dapat diperoleh bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Parepare memberikan pelayanan yang berkualitas terbaik kepada calon jamaah haji usia lanjut dengan berupa pendaftaran, pelunasan, Manasik Haji yang bekerja sama dengan KBIH, pelayanan Kesehatan, pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan keamanan dan perlindungan. Dari penelitian ini memperoleh hasil bahwa dalam pelayanan calon jamaah haji petugas selalu memberikan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama sama meneliti tentang pelayanan calon jamaah haji Lanjut usia	Perbedaan penelitian Hadriana dengan penelitian peneliti adalah penelitian Hadriana berfokus pada pelayanan serta kepuasan calon jamaah haji Lanjut usia yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama sedangkan penelitian peneliti berfokus kepada keberhasilan Strategi Pelayanan pengembangan pelayanan manasik yang diberikan oleh	Pembaharuan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya terdapat pada tolak ukur standar pelayanan. Menggunakan tolak ukur konsep standar pelayanan public dan dilandaskan dengan 5 dimensi pelayanan public dapat lebih memberikan hasil yang lebih akurat terkait dengan penerapan strategi pelayanan.

¹⁵ IAIN Metro, "Pedoman Penulisan Skripsi" (IAIN Jurai Siwo, 2018), 51.

¹⁶ Hadriana Hadriana, "Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Haji Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kantor Kementrian Kota Parepare," 2020, 73.

			<p>elayanan yang khusus serta lebih kepada calon jamaah haji usia lanjut serta dalam pelayanan manasik haji petugas melakukan pendekatan karakter terlebih dahulu kepada calon jamaah haji lansia.</p>		<p>KBIH Al-Hikmah kepada calon jamaah haji Lanjut usia.</p>	
2.	<p>Strategi Pelayanan Pemberangkatan Jamaah Haji Pada Embarkasi Jakarta Pondok Gede Tahun 2019. Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta. (Lulu Firdauz Ramadhani)¹⁷</p>	2020	<p>Dalam penelitian ini dapat diperoleh bahwa Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Jakarta memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji dengan membantu mengangkat koper jamaah, pemeriksaan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA), dan Dalam tahapan-tahapan tersebut, petugas Angkasa pura II ikut terlibat dalam proses pemeriksaan sebelum jamaah haji menaiki bus dilaksanakan pemeriksaan paspor, visa, dan boarding pass oleh petugas imigrasi dan penerbangan.</p>	<p>Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama meneliti tentang strategi pelayanan jamaah haji</p>	<p>Perbedaan penelitian Lulu Firdauz Ramadhani dengan penelitian peneliti adalah penelitian Lulu Firdauz berfokus pada pelayanan keberangkatan calon jamaah haji di Embarkasi Jakarta pondok gede sedangkan penelitian peneliti berfokus kepada keberhasilan Strategi Pelayanan pengembangan pelayanan manasik yang diberikan oleh KBIH Al-Hikmah kepada calon jamaah haji Lanjut usia.</p>	

¹⁷ Lulu Firdauz Ramadhani, "Strategi Pelayanan Pemberangkatan Jamaah Haji Pada Embarkasi Jakarta Pondok Gede Tahun 2019" (Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 77.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penerapan Strategi Pelayanan

Pertama, berlandaskan pendapat dari salah satu para ahli yaitu George Stainer dan John Milner bahwa strategi merupakan penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan meningkatkan kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan implementasi secara tepat sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi tercapai.

Kedua, berlandaskan pada pendapat dari salah satu para ahli yaitu Gronroos bahwa pelayanan merupakan sesuatu kegiatan ataupun serangkaian kegiatan yang bertabiat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjalin selaku akibat terdapatnya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal-hal lain yang disediakan oleh industri pemberi layanan yang dimaksudkan buat membongkar kasus konsumen ataupun pelanggan.

Ketiga, Petugas Penyelenggara Ibadah Haji yang selanjutnya disingkat PPIH adalah petugas yang diangkat dan/ atau ditetapkan oleh Menteri, yang bertugas melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan, serta pengendalian dan pengoordinasian pelaksanaan operasional Ibadah Haji di dalam negeri dan/atau di Arab Saudi. Aspek pembinaan dalam pelayanan ada dua yaitu pembinaan jamaah haji dan pembinaan kesehatan haji. Aspek

pelayanan ada tiga yaitu pelayanan dokumen dan identitas haji, pelayanan transportasi haji, dan pelayanan akomodasi dan konsumsi.¹

1. Konsep standar Pelayanan Publik

Permen PAN Nomor 36 tahun 2012, Bab II Point Berbunyi “dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,
- b. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,
- c. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,
- d. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

¹ PMA No 13 tahun 2021, “Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.”

- e. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
- g. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.²

2. Konsep Dasar Pelayanan Publik

Konsep Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik paling tidak terdapat empat prinsip dasar yang termuat dalam sebuah charter yaitu kualitas, pilihan, standar, dan nilai, namun dalam perkembangannya mengalami penambahan. Prinsip dasar yang termaktub didalam citizen charter pada dasarnya memuat adanya pengakuan hak-hak publik atas pelayanan yang harus diterima diantaranya mencakup:

- a. Terdapat standar yang jelas, artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
- b. Informasinya jelas dan terbuka, artinya isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang

² Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, 1 ed. (Sulawesi Selatan: Penerbit Qiara Media, 2019).

sederhana, misalnya; mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab/ petugasnya.

- c. Terdapat kesamaan, artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna.
- d. Tidak memihak, artinya dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membeda-bedakan.
- e. Kontinyu, artinya pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten.
- f. Teratur, artinya mekanisme pelaksanaan pelayanan diberikan runut dan jelas.
- g. Pilihan, artinya pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (contracting out).
- h. Konsultasi, artinya konsultasi dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan, standar yang diterapkan dalam pelayanan publik.
- i. Sopan dan penolong, artinya sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan. Layanan yang diberikan harus adil bagi siapa saja yang memerlukan pelayanan serta dalam suasana kondisi yang menyenangkan semua pihak.

- j. Perbaikan, artinya jika dirasa pelaksanaannya salah, maka seger diperbaiki. Prosedur keberatan dijelaskan kepada masyarakat sehingga mudah dilakukan.
- k. Ekonomis, artinya pelayanan publik yang diselenggarakan seyogyanya ekonomis dan efisien di dalam konteks kemampuan sumberdaya dan kemampuan keuangan negara.
- l. Pengukuran, artinya pelayanan mesti yang diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya. Hasil pengukuran tersebut dapat menjadi sumber perbaikan agar mutu pelayanan tetap dapat dijaga dn bahkan ditingkatkan.³

3. Standar Dimensi Pelayanan Publik

Terdapat 5 dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yang menjadi landasan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan:

- a. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

³ Sangkala, *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik.*, 1 ed. (Yogyakarta: Ombak, 2012).

- d. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan⁴

4. Aspek-Aspek Pelayanan Menurut PMA No. 13 Tahun 2021

a. Pelayanan Dokumen dan Identitas Haji

Setiap Jemaah Haji Reguler, PPIH Arab Saudi, PPIH Kloter, dan PHD yang akan diberangkatkan ke Arab Saudi harus memiliki dokumen perjalanan Ibadah Haji berupa paspor dan Visa Haji, serta identitas lain yang dibutuhkan. Pengurusan penerbitan paspor dilakukan oleh Jemaah Haji Reguler, PPIH Arab Saudi, PPIH Kloter, dan PHO yang bersangkutan atau dikoordinasikan oleh Kementerian dan penyelesaian dokumen dilakukan oleh Direktorat Jendral.⁵

b. Pelayanan Transportasi Haji

Menteri bertanggung jawab memberikan pelayanan transportasi kepada Jemaah Haji Reguler selama penyelenggaraan Ibadah Haji. Pelayanan transportasi kepada Jemaah Haji Reguler meliputi transportasi dari Embarkasi pemberangkatan menuju

⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009).

⁵ PMA No 13 tahun 2021, "Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler," Bab VII.

Arab Saudi, selama di Arab Saudi, dan pemulangan ke tempat Embarkasi asal di Indonesia.

Transportasi Jemaah Haji Reguler dan Embarkasi ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Debarkasi menggunakan transportasi udara. Dengan memenuhi persyaratan transportasi udara paling sedikit meliputi persyaratan administratif, persyaratan teknis, standar kelaikudaraan dan keselamatan, jenis dan kapasitas pesawat yang akan dioperasikan, dan standar pelayanan.

Transportasi Jemaah Haji Reguler selama di Arab Saudi diberikan dalam bentuk transportasi darat yang meliputi transportasi antarkota dengan rute Madinah, Makkah, dan Jeddah, masyair dengan rute Makkah, Arafah, Muzdalifah, Mina, dan Makkah, dan shalawat dengan rute akomodasi ke dan dari Masjidil Haram.⁶

c. Pelayanan Akomodasi dan Konsumsi

Menteri menyediakan akomodasi bagi Jemaah Haji Reguler, PPIH, dan pendukung PPIH selama berada di tanah air dan di Arab Saudi. Pemerintah menyediakan akomodasi pada saat di tanah air baik itu diasrama haji embarkasi maupun embarkasi sementara. Akomodasi yang disediakan saat di Arab Saudi dengan

⁶ PMA No 13 tahun 2021, Bab VIII.

memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, kemudahan akses ke dan dari Masjidil Haram di Mekkah dan Masjid Nabawi di Madinah dengan penempatan akomodasi yaitu Makkah, Madinah, Jeddah, Arafah, dan Mina.

Sebagaimana yang telah diuraikan tentang strategi dan pelayanan dapat peneliti simpulkan bahwa strategi pelayanan adalah Proses perencanaan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan atau jamaah berupa pembinaan dan pelayanan pengembangan KBIH, memberikan bantuan utama untuk memperoleh manfaat yang saling menguntungkan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan atau jamaah sesuai dengan apa yang diinginkan untuk menciptakan kepuasan dengan berfokus pada pembinaan penyuluhan dan pembimbingan manasik haji oleh KBIH serta pelayanan dokumen dan identitas haji, pelayanan transportasi haji, dan pelayanan akomodasi dan konsumsi serta 5 dimensi yang dapat mengukur dan mengevaluasi kinerja dari pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

B. Lanjut Usia

1. Pengertian Lanjut Usia

Lansia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun keatas. Lansia merupakan kelompok umur pada manusia yang telah memasuki tahap akhir dari fase kehidupannya. Kelompok yang dikategorikan lansia

ini akan terjadi suatu proses yang disebut *Aging Process* atau proses penuaan.⁷

Menurut Peraturan Presiden No. 88 Tahun 2021 tentang Strategi Nasional Kelanjutan Usia, lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia di atas 60 tahun.⁸

2. Teori Menua Lanjut Usia

Dalam teori penuaan pada Lanjut usia memiliki dua jenis yaitu teori biologi dan teori psikososial. Teori biologis meliputi teori genetik dan mutasi, teori imunologis, teori stres, teori radikal bebas, teori rantai silang, teori menua akibat metabolisme. Teori psikososial meliputi pelepasan, teori aktivitas, teori interaksi sosial, teori kepribadian berlanjut, teori perkembangan.⁹

3. Batasan Lanjut Usia

Lanjut usia dibagi dalam berbagai klasifikasi dan Batasan. Beberapa pendapat tentang Batasan usia adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), ada empat tahapan yaitu:
 - 1) Usia pertengahan (*middle age*) usia 45-59 tahun
 - 2) Lanjut usia (*elderly*) usia 60-74 tahun

⁷ Savitri Gemini et al., *keperawatan gerontik*, ed. oleh Muhammad Qasim (tp: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021), 1.

⁸ Indonesia, "Peraturan Presiden No 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutan Usia."

⁹ Gemini et al., *keperawatan gerontik*, 2.

- 3) Lanjut usia tua (*old*) usia 75-90 tahun
 - 4) Usia sangat tua (*very old*) usia diatas 90 tahun
- b. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2015) lanjut usia dikelompokkan menjadi Lanjut usia (60-69 tahun) dan Lanjut usia dengan risiko tinggi, (lebih dari 70 tahun atau lebih dengan masalah kesehatan).
 - c. Menurut UU No. 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia, yang dimaksud dengan lanjut usia adalah penduduk yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas.
 - d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2004, lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas (Analisis Lansia, Kemenkes RI, 2017).¹⁰

Berkaitan dengan batasan atau kriteria *istita'ah* (mampu) bagi jamaah calon haji beberapa ulama berbeda pendapat. Perbedaannya sebagai berikut:

1. Ulama Hanafiyah: mampu melaksanakan haji adalah kemampuan fisik, dalam arti sehat fisik, tidak wajib bagi orang yang sakit, tua renta dan orang buta; mempunyai harta, yaitu bekal dan kendaraan untuk pulang pergi, di samping bekal untuk nafkah keluarga yang ditinggal selama pergi haji; dan adanya kemampuan keamanan, yaitu aman dalam perjalanan. Khusus untuk wanita, juga harus didampingi oleh mahramnya atau suaminya.

¹⁰ Gemini et al., 6-7.

2. Menurut ulama Syafiiyah yang dimaksud mampu adalah sehat fisik, memiliki biaya, adanya kendaraan, aman dalam perjalanan, khusus untuk wanita harus didampingi suami, mahram atau wanita lain yang dipercaya.
3. Menurut Malikiyah yang dimaksud dengan mampu adalah dapat sampai ke Makkah, baik dengan berjalan kaki maupun naik kendaraan. Hal ini hanya disyaratkan untuk perginya saja dan tidak untuk pulangnya, kecuali jika tidak memungkinkan bagi yang bersangkutan untuk bermukim di Makkah dan sekitarnya, setelah pelaksanaan ibadah haji.¹¹

4. Ciri-ciri Lanjut Usia

Berikut ini dibahas mengenai ciri-ciri lansia menurut Kholifah (2016):

a. Lansia mengalami periode kemunduran

Lansia dapat mengalami kemunduran dari aspek fisik dan psikologis. Lansia yang memiliki motivasi rendah maka cenderung mengalami proses kemunduran fisik secara cepat juga, sedangkan lansia yang memiliki motivasi tinggi, kemungkinan fisiknya lambat terjadi.

¹¹ Husnan Bey Fananaie, *Haji dalam Perspektif Al-Qur'an, dalam Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia* (Jakarta, 2012), 88.

b. Lansia memiliki status kelompok minoritas

Lansia sebagai kelompok minoritas bisa diakibatkan dari kurangnya tenggang rasa pada orang lain sehingga sering mengakibatkan persepsi negatif dari masyarakat.

c. Lansia membutuhkan perubahan peran

Perubahan peran pada lansia dimaksudkan jika lansia memiliki jabatan di masyarakat, akibat penurunan fungsi diharapkan lansia dapat merubah perannya di masyarakat atas kemauan sendiri.

d. Penyesuaian yang buruk pada lansia

Perlakuan yang buruk terhadap lansia sering kali mengakibatkan konsep diri yang buruk pula dari lansia. Misalnya, jika dalam suatu keluarga lansia sering tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan karena dianggap pendapatnya kuno. Hal ini bisa menyebabkan gangguan menarik diri dari lansia.¹²

5. Kewajiban dan Hak Lanjut Usia

Lanjut usia merupakan salah satu masyarakat Indonesia yang memiliki hak yang sama dengan warga Indonesia yang lain. Dijelaskan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia

¹² Indonesia, "Peraturan Presiden No 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional KelanjutUsiaan," Pasal 5 Ayat 1.

bahwa Lanjut usia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.¹³

Dalam UU tersebut juga dijelaskan sebagai penghormatan dan penghargaan kepada lanjut usia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan sosial yang meliputi:

- a. pelayanan keagamaan dan mental spiritual
- b. pelayanan kesehatan
- c. pelayanan kesempatan kerja
- d. pelayanan pendidikan dan pelatihan
- e. kemudahan dalam penggunaan fasilitas, sarana, dan prasarana umum.
- f. kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum
- g. perlindungan sosial
- h. bantuan sosial.¹⁴

Selain hak lanjut usia juga memiliki kewajiban yang telah dijelaskan pada pasal 6 ayat (1) yaitu Lanjut usia mempunyai kewajiban yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sesuai dengan peran dan fungsinya, lanjut usia juga berkewajiban untuk:

- a. membimbing dan memberi nasihat secara arif dan bijaksana berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya terutama di lingkungan

¹³ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Pasal 5 Ayat 1

¹⁴ Indonesia, "Peraturan Presiden No 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional KelanjutUsiaan," Pasal 5 Ayat 2.

keluarganya dalam rangka menjaga martabat dan meningkatkan kesejahteraannya.

- b. mengamalkan dan mentransformasikan ilmu pengetahuan, keahlian, keterampilan, kemampuan dan pengalaman yang dimilikinya kepada generasi penerus.
- c. memberikan keteladanan dalam rangka aspek kehidupan kepada generasi penerus.¹⁵

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Fenomena ibadah haji di Indonesia bukan hal yang baru. Setiap tahun penyelenggaraan ibadah haji yang melibatkan ratusan ribu calon jamaah haji di tanah air, telah menguras sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah pusat dan daerah. Seluruh perangkat negara yang terkait dan terlibat dalam penyelenggaraan ritual keagamaan tahunan ini serius mencurahkan perhatian kepadanya, mulai sistem administrasi, yang mengharuskan tertib administrasi sejak dari awal pendaftaran hingga kepulangan jama'ah, sistem pelayanan yang melibatkan berbagai unsur pemerintahan dan koordinasi lintas kementerian, menyebabkan sistem pelaksanaan ibadah haji ini menjadi kompleks dan membutuhkan peran serta masyarakat dalam berbagai lini kegiatannya.

¹⁵ Indonesia, Pasal 6 Ayat 2.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh atau yang disingkat dengan KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri.¹⁶

KBIH juga berkewajiban menaati peraturan dan perundang-undangan yang berlaku berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah haji, mengkoordinasikan dan membantu pelaksanaan bimbingan dengan petugas haji, menandatangani perjanjian dengan jemaahnya yang berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak, bersedia menonjolkan identitas nasional dan bukan identitas kelompok/daerah, menyampaikan daftar calon jemaah haji yang dibimbingnya serta melaporkan kegiatan bimbingannya kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa KBIH adalah sebuah badan penyelenggara ibadah haji yang dilakukan oleh masyarakat muslim sebagai sub ordinat dari PPIH dan bernaung di bawah Kementerian Agama yang pelaksanaannya diatur dalam Undang- Undang dan Peraturan.

¹⁶ PMA No 13 tahun 2021, “Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler,” Pasal 1 Ayat 19.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field research*). Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah suatu penelitian yang dilakukan langsung ke lapangan, terlibat dengan masyarakat, terlibat dengan partisipan, dan mendapatkan gambaran langsung yang lebih komprehensif. Peneliti harus memiliki pengetahuan tentang kondisi, situasi, serta pergolakan hidup partisipan masyarakat yang diteliti.¹ Penelitian lapangan ini dilakukan di KBIH Al-Hikmah Kota Metro karena KBIH Al-Hikmah Kota Metro memiliki pelayanan pengembangan yang memfokuskan pada kenyamanan calon jamaah dan kebijakan sendiri terhadap Lansia yaitu adanya Batasan bagi jamaah lansia yang tidak memiliki pendamping dan memiliki penyakit bawaan atau kesehatan dan stamina serta daya tahan tubuh yang kurang.

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang peneliti gunakan bersifat deskriptif kualitatif. Metode penelitian Deskriptif adalah sifat penelitian yang menggambarkan suatu

¹ Conny Raco Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, ed. oleh Arita L dan Soedarmanta (Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 9.

fenomena dengan data yang akurat yang diteliti secara sistematis.² Berdasarkan hal di atas penelitian deskriptif kualitatif dalam penulisannya adalah menggambarkan fakta apa adanya dengan cara sistematis dan akurat. Dalam penelitian ini juga peneliti berusaha memaparkan atau menguraikan hasil wawancara dari sumber-sumber penelitian.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah informan atau partisipan sudah diidentifikasi, dihubungi serta sudah mendapatkan persetujuan atas keinginan mereka untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.³ Jadi suatu hal yang dapat diambil sebagai dasar lalu dapat disajikan dan diolah serta dapat dijadikan dan disusun menjadi sebuah informasi disebut sebagai data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yaitu dari petugas KBIH Al-Hikmah dan Jamaah haji dari KBIH Al-Hikmah dengan sumber-sumbernya yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber data atau informan.⁴

Sumber data primer adalah data yang diperoleh pada sumber utama atau sumber asli yang terdiri dari Ahli Hukum dari Kementerian Agama Kota

² Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, ed. oleh Tri Koryati (Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021), 6.

³ Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, 108.

⁴ Surahman, Mochamad Rachmat, dan Sudibyo Supardi, *Metodologi Penelitian*, ed. oleh Nursuci Leo Saputri, 1 ed. (Jakarta: KEMENKES RI, 2016), 159.

Metro, pengurus KBIH dengan jabatan Pembina calon jamaah dan pengurus dokumen, tiga jamaah haji lansia di tempat penelitian yakni KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung

2. Sumber Data Sekunder

Sumber Data sekunder adalah data yang telah tersedia hasil pengumpulan data untuk keperluan tertentu, yang dapat digunakan sebagian atau seluruhnya sebagai sumber data penelitian.⁵ Sumber data skunder adalah sumber data dalam menunjang penelitian yang berkaitan, sumber data ini berupa buku-buku, majalah ilmiah, penelitian yang berupa hasil laporan, koran, dan dokumen-dokumen. Sumber data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari perpustakaan, dokumen-dokumen, buku-buku, E-Book serta sumber-sumber lainnya yang tentu sangat berguna dalam membantu mengumpulkan data.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara/ *Interview*

Untuk memudahkan dalam mengetahui kondisi yang diinginkan, maka peneliti menggunakan metode wawancara. Metode *interview* atau wawancara adalah bentuk komunikasi langsung maupun tidak langsung, terstruktur maupun tidak terstruktur.⁶

⁵ Surahman, Rachmat, dan Supardi, 159.

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 13 ed. (Bandung: Alfabeta, 2013).

Dalam penelitian peneliti data yang diperoleh untuk mencari informasi ini menggunakan metode wawancara/*interview* antara peneliti dengan informan atau pihak terkait. Selain itu peneliti menggunakan Teknik wawancara semi struktur, tujuannya adalah agar informan atau pihak terkait yang diajukan pertanyaan tidak merasa canggung dan dalam pemberian informasi menjadi lebih leluasa dikarenakan fleksibilitasnya. Guna memperoleh data strategi pelayanan yang diberikan KBIH dengan mengacu pada 5 dimensi kualitas publik sebagai tolak ukur keberhasilan, maka peneliti mencari informasi kepada pihak-pihak yang berkaitan langsung yaitu Ahli Hukum dari Kementerian Agama Kota Metro, petugas atau pengurus KBIH dengan jabatan Pembina dan pemilik KBIH Al-Hikmah Kota Metro dan tiga jamaah haji lansia di tempat penelitian yakni KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.⁷

Dokumentasi adalah salah satu metode yang sangat penting dalam penelitian. Metode ini dapat menambah pengumpulan data melalui

⁷ Sugiono, 240.

catatan, sejarah berdirinya KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung, Riwayat pelaksanaan yang berkaitan dengan pelayanan haji dan umroh terhadap lansia. Metode ini dilakukan pada saat melakukan survey.

D. Teknik Sampling

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *Nonprobability* dengan menggunakan *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu sumber paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan sehingga memudahkan dalam mendapatkan informasi.⁸

Pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu melakukan wawancara dengan beberapa sumber berbeda dari petugas KBIH, calon jamaah haji lansia yang berada di tempat penelitian.

E. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Teknik untuk mencapai keabsahan atau kredibilitas data dilakukan dengan cara triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dan pengujian kredibilitas dengan melakukan pengecekan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.⁹

Dalam penelitian ini pemeriksaan atau pengecekan keabsahan data menggunakan proses triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi

⁸ Sugiono, 218–19.

⁹ Sugiono, 241.

Teknik untuk menguji kredibilitas data dengan dilakukan menggunakan Teknik yang berbeda kepada sumber yang sama. Kemudian triangulasi sumber untuk mengecek kredibilitas data dengan cara Teknik yang sama yaitu wawancara dengan banyak sumber.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di fahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁰

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu melalui penjelasan dalam bentuk uraian-uraian sehingga menganalisanya memakai pola berfikir Induktif. Proses Teknik Analisa memiliki beberapa tahapan yang sudah ditentukan, di antaranya yaitu Identifikasi yaitu dengan mencari dan mengetahui permasalahan-permasalahan apa yang ada di ruang lingkup strategi pelayanan, kemudian Klasifikasi yaitu memilah, mengelompokan dan memfokuskan permasalahan pada strategi pelayanan lansia, dan di Interpretasikan yaitu dengan mencocokkan serta menguji keberhasilan strategi pelayanan yang didapat dari informan dilandasi 5 dimensi pelayanan publik

¹⁰ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 89.

dan 7 Konsep Standar Pelayanan Publik sebagai tolak ukurnya dengan menjelaskannya secara deskriptif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Al-Hikmah Metro

1. Sejarah Berdirinya KBIH Al-Hikmah Metro

KBIH Al-Hikmah Metro merupakan kelompok bimbingan di Kota Metro yang berdiri sejak tahun 2004. Pendiri KBIH Al-Hikmah adalah H. Aceng Darul Tahqiq, dan ditahun yang sama KBIH Al-Hikmah melakukan pergantian pengurus harian. Tahun 2004 hingga sekarang, Hj. Nenden Nurlela S.sos menggantikan H. Aceng Darul Tahqiq sebagai Ketua KBIH Al-Hikmah.

Kegiatan bimbingan manasik haji pada awalnya dilakukan di masjid Al-Hikmah sebelum adanya aula bimbingan yang lokasinya saat ini tepat dibelakang kantor KBIH Al-Hikmah yang beralamat Jl. MR. Gere Harun Gg. Nusantara III No. 4 Metro Pusat – Kota Metro, dan untuk praktik manasik haji dilakukan di masjid Taqwa kota Metro.

Pada tahun pertama tidak sedikit jamaah yang berminat untuk mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Al-Hikmah, beliau mencatat ada 24 jamaah yang telah dibimbing dan diberangkatkan. Di tahun berikutnya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik semakin meningkat hingga 36 jamaah, dan terus meningkat dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan jamaah haji yang telah berangkat ke Tanah 35 Suci

bercerita tentang bimbingan manasik yang diberikan oleh KBIH Al-Hikmah¹¹

KBIH Al-Hikmah yang diketuai Hj. Nenden Nurlela S.sos untuk menyusun struktur organisasi KBIH Al-Hikmah mengambil pengurus harian dari keluarganya yang telah berangkat menunaikan ibadah haji maupun umrah. Sebagai mitra pemerintah Departemen Agama KBIH AlHikmah memiliki legalitas yang dibuktikan dengan adanya Surat Keputusan (SK) bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Demikian sejarah singkat yang peneliti tangkap dari pernyataan pengurus KBIH Al-Hikmah.

2. Visi dan misi KBIH Al-Hikmah Kota Metro

a. Visa KBIH Alhikmah Kota Metro

Visi KBIH Al-Hikmah Metro adalah menjadi mitra dalam pelayanan dan bimbingan Kementerian Agama kota Metro.

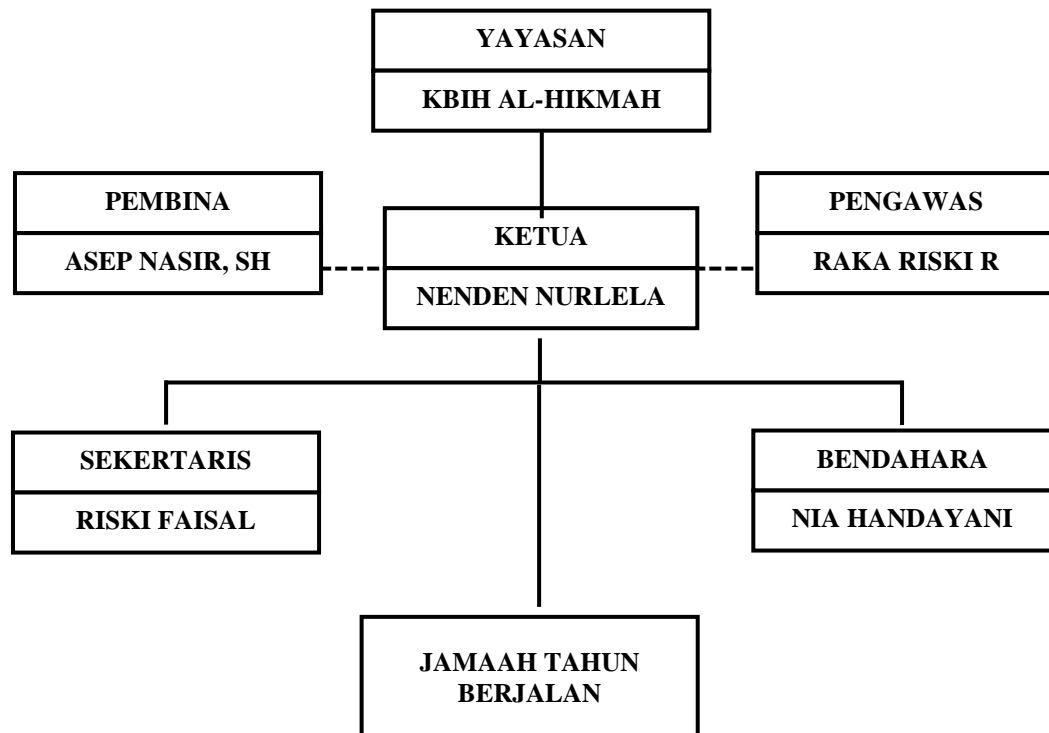
b. Misi KBIH Al-Hikmah Metro

Mendampingi calon jamaah haji mendaftar haji, manasik haji, mendampingi jamaah haji ke Tanah Suci, membina pasca haji.

¹¹ Radius Noorie, Pengurus KBIH Al-Hikmah, 21 Maret 2023

1. Struktur Organisasi KBIH Al-Hikmah Kota Metro

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi KBIH Al-Hikmah Kota Metro



Sumber: Data Dokumen KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung

B. Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia di KBIH Al-Hikmah Kota Metro

Penerapan strategi pelayanan merupakan proses perencanaan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan atau jamaah berupa pembinaan dan pelayanan pengembangan yang meliputi layanan layanan khusus guna untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau jamaah.

KBIH Al-Hikmah Kota Metro merupakan Lembaga bimbingan ibadah haji yang bertujuan untuk membantu, mengarahkan dan

membimbing calon jamaah haji yang akan berangkat ke tanah suci. Penerapan strategi pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro meliputi dua hal diantaranya yaitu pelayanan pembinaan manasik dan pelayanan pengembangan dengan mengacu pada lima pelayanan publik.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Untuk mengetahui bukti fisik (*Tangibles*) seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada di KBIH Al-Hikmah Kota Metro dilakukan wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

- a. Ibu Nasriah Jamaah Haji 2023 mengatakan “*Fasilitas yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro kepada saya membuat saya nyaman saat melaksanakan kegiatan pembekalan.*”
- b. Ibu Juwarti Jamaah Lansia 2023 mengatakan “*Fasilitas yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro lumayan baik dan mempermudah jamaah seperti pemahaman materi, fasilitas miniatur ka'bah dan pada saat pelaksanaan pemberian materi kami diberikan meja belajar kecil untuk mempermudah menulis serta membaca materi materi yang diberikan.*”
- c. Ibu Parsi Jamaah Haji Lansia 2023 mengatakan “*Pelayanan fasilitas serta perlengkapan untuk menunjang pembekalan sangat bagus dan nyaman namun dalam kepegawaian hanya dibackup oleh 2 pegawai saja*”

- d. Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah mengatakan *“Fasilitas merupakan hal terpenting untuk memberikan rasa nyaman kepada jamaah haji terkhusus lansia. Pada fasilitas yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro menyediakan meja kecil saat pelaksanaan pemberian materi sehingga memudahkan jamaah haji lansia untuk melakukan kegiatan seperti menulis, membaca dan lainnya.”*
- e. Siti Munawaroh Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro mengatakan *“secara yang kami lihat pada monitoring setahun sekali ke berbagai KBIH di Metro memang sudah sesuai dengan standar pelayanan seperti ruang kusus untuk manasik yang didalamnya sudah ada berbagai fasilitas seperti ac, speaker, infocus dll. Kemudian untuk bukti fisik kepegawaian tidak memperlmasalahkan pengurusan ditangani dua orang selagi pelayanan jamaah terpenuhi sepenuhnya namun, lebih baik lagi jika pelaksanaan dilakukan sesuai dengan struktur kepengurusan.”*

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Bukti Fisik (*Tangibles*) pada ketiga informan jamaah haji dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bukti Fisik yang diberikan kepada jamaah haji terlihat nyata dan dapat dirasakan oleh jamaah lansia seperti AC, Speaker, Papan Tulis, Infocus, Meja Belajar, Pemateri terbaik dari Kemenag dan KBIH

dengan mengedepankan kenyamanan namun dari segi bukti fisik kepegawaian yang back up hanya dua orang saja.

Hasil kesimpulan dari wawancara kepada pengurus KBIH Bapak Radius Norie bahwa KBIH mengedepankan rasa kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah terkhusus lansia dengan memberikan fasilitas pendukung kenyamanan seperti Meja Belajar, Pemateri terbaik dari Kemenag dan KBIH.

Hasil kesimpulan dari wawancara Dengan Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro Ibu Siti Munawaroh bahwan untuk menjaga pelayanan yang baik kemenag melakukan peninjauan setiap setahun sekali ke KBIH-KBIH di Metro. Untuk KBIH Al-Hikmah Kota Metro sudah sesuai dengan standar pelayanan publik seperti memberikan fasilitas ruang khusus untuk pembekalan manasik disertai alat pendukung yaitu infocus, meja belajar dan lain lain. Namun untuk bukti fisik fasilitas kepegawaian masih harus disinkronkan dengan struktur kepengurusan.

Bahwa pelayanan bukti fisik berupa fasilitas memiliki dua yaitu fasilitas fisik dan fasilitas kepegawaian. Pada fasilitas fisik KBIH sudah melakukan semaksimal mungkin dengan menyediakan AC, Speaker, Papan Tulis, Infocus, Meja Belajar, Pemateri terbaik. Namun untuk fasilitas kepegawaian perlu di sinkronkan lagi dengan struktur kepengurusan karena meskipun jamaah haji sudah mendapatkan pelayanan tanpa kurang dengan dua pegawai tapi lebih baik membagi

tugas kepada pengurus yang sudah sesuai dengan struktur kepengurusan agar lebih efektif lagi.

2. kehandalan (*Reliability*)

Selain Bukti Fisik terdapat indikator kehandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Beberapa informan mengungkapkan sebagai berikut:

- a. Ibu Nasriah Jamaah Haji 2023 mengatakan *“pihak KBIH Al-Hikmah sudah membuatkan jadwal dari awal sampai akhir namun jika ada permintaan pembekalan dari jamaah pelaksana selalu menyanggupi dan menjalankan dengan lancar.”*
- b. Ibu Juwarti Jamaah Lansia 2023 mengatakan *“Pembekalan di KBIH Al-Hikmah Kota Metro nyaman tinggal tunggu informasi jadwal saja selain itu pada pembekalan ini pengurus KBIH menyiapkan pemateri yang handal dan sudah tersertifikasi sebagai pembimbing haji.”*
- c. Ibu Parsi Jamaah Haji Lansia 2023 mengatakan *“jika ada perubahan jadwal, pelaksana selalu menanyakan dan mendiskusikan kepada para jamaah”*
- e. Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah mengatakan *“segala persiapan sudah kami lakukan untuk memberikan kepuasan terhadap ekspektasi jamaah seperti pengaturan*

jadwal pembekalan, persiapan pemateri yang handal, dan pelayanan pendampingan pengurusan dokumen,. Namun dalam pelaksanaan kegiatan yang sudah kami persiapkan ada saja jamaah yang tidak bisa berangkat itu saja kendalanya.”

- f. Siti Munawaroh Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro mengatakan *“Betul, jadi pelaksanaan manasik secara internal dari KBIH kami serahkan kemasing-masing KBIH dalam penjadwalan pembekalan manasik”*

Berdasarkan hasil dari wawancara terkait dengan kehandalan (*Reliability*) pada ketiga informan jamaah bahwasannya KBIH Al-Hikmah Kota Metro telah memberikan pelayanan indikator kehandalan berupa pengaturan jadwal pembekalan dengan matang dan pemilihan pemateri yang handal sehingga sesuai dengan ekspektasi para jamaah lansia.

Hasil kesimpulan wawancara dengan pengurus KBIH bapak Radius Noeri bahwa dalam persiapan manasik haji KBIH sudah memberikan yang terbaik seperti persiapan pemateri yang handal dan runtutan jadwal kegiatan. Namun dari semua kesiapan itu setiap acara ada saja dari jamaah yang tidak berangkat.

Hasil kesimpulan dari wawancara dengan Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro Ibu Siti Munawaroh bahwa untuk penjadwalan manasik internal sepenuhnya diurus oleh masing-masing dari KBIH baik itu dari segi persiapan materi hingga pemilihan pemateri.

Hasil wawancara seluruh informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan kehandalan sudah sesuai dengan harapan para jamaah dengan penentuan jadwal yang baik, persiapan manasik yang tersusun dan pemilihan pemateri yang bersertifikasi pembimbing haji.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Indikator dokumen dan identitas haji digabung dengan Indikator ketanggapan (*responsiveness*) karena serupa dan hanya sedikit pelayanan KBIH terkait dengan dokumen dan identitas haji. ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf atau pelaksana KBIH Al-Hikmah Kota Metro untuk membantu para jamaah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berikut wawancara kepada beberapa informan:

- a. Ibu Nasriah, Jamaah Haji 2023 mengatakan “*saat pengurusan paspor dan dokumen lain semua teknis dan alurnya dijelaskan oleh KBIH sehingga saya memahami dan tinggal mengurus saja..*”
- b. Ibu Juwarti, Jamaah Lansia 2023 mengatakan “*Saat proses pembuatan paspor saya diantar oleh pengurus KBIH Bersama dengan jamaah jamaah yang lainnya..*”
- c. Ibu Parsi, Jamaah Haji Lansia 2023 mengatakan “*memang kalau untuk data data kita KBIH Al-Hikmah tidak disimpan seluruhnya karena sudah ada tanggung jawab kemenag untuk menyimpan data data kita.*”

- e. Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah mengatakan *“untuk pelayanan dokumen dan identitas haji kami sebagai KBIH memang hanya bertugas untuk menjadi perantara kemenag kepada jamaah, pelayanan yang biasa pengurus lakukan adalah mengantar jamaah untuk pembuatan paspor, menyediakan tempat untuk pelaksanaan biometrik, serta memberikan informasi-informasi terkait dengan kabar terbaru haji.”*
- f. Siti Munawaroh Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro mengatakan *“betul sudah sesuai dengan standar pelayanan, karena dasarnya KBIH itu sendiri adalah partner dari Kemenag yang mana tugas pokok mereka itu adalah melayani dan membimbing jamaah untuk melaksanakan manasik haji.”*

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Ketanggapan (*Responsiveness*) pada ketiga informan jamaah dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokumen dan identitas haji pihak KBIH hanya sebagai perantara kemenag dalam memberikan informasi serta memberikan pelayanan mengantar dan menemani jamaah kepengurusan paspor dan lain lainnya. Kemudian untuk sistem back up sepenuhnya KBIH tidak membackup data para jamaah.

Hasil kesimpulan wawancara dengan pengurus KBIH bapak Radius Noeri bahwa pihak KBIH menekankan untuk tugas dari KBIH hanya sebatas perantara dari kemenag ke jamaah haji, memberikan fasilitas pelayanan manasik dan pelayanan pengembangan dari KBIH

ialah pelayanan mengantar dan menemani jamaah kepengurusan paspor dan lain lainnya. Namun untuk sistem back up data jamaah dari KBIH tidak melakukan itu karena dikhawatirkan akan muncul masalah masalah pribadi dan data jamaah secara rinci tersebut sudah berada diluar wewenang KBIH.

Hasil kesimpulan dari wawancara dengan Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro Ibu Siti Munawaroh bahwa sudah sesuai dengan standar pelayanan publik karena dalam tugas KBIH itu sendiri memang hanya mendampingi serta menyampaikan informasi-informasi terbaru dari pihak Kemenag.

Pada pelayanan ketanggapan sudah sesuai dengan standar tugas dari KBIH dimana pada tugas tersebut hanya sebagai pendamping serta perantara informasi Kemenag dengan Jamaah. Ditegaskan pada pelayanan ini tidak ada sistem backup identitas jamaah karena dikhawatirkan akan disalahgunakan demi memberikan kenyamanan kepada jamaah.

4. Jaminan (*assurance*)

Setelah indikator Ketanggapan terdapat indikator Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan. Berikut wawancara kepada beberapa informan:

- a. Ibu Nasriah, Jamaah Haji 2023 mengatakan *“saat pelaksanaan pembekalan materi pihak pelaksana beserta pemateri sangat sabar dalam memberikan materi dan selalu siap untuk segala kemungkinan seperti sulitnya memahami materi yang diberikan. kepada jamaah termasuk lansia.”*
- b. Ibu Juwarti, Jamaah Lansia 2023 mengatakan *“pelaksanaan pembekalan boleh membawa kerabat keluarga untuk ikut memahami karena saya yang sulit untuk memahami materi.”*
- c. Ibu Parsi, Jamaah Haji Lansia 2023 mengatakan *“pelaksana dan paterinya sangat sabar karena saya sering bertanya terkait materi yang saya sulit untuk memahami”*
- d. Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah mengatakan *“dalam pelaksanaan pembekalan dan manasik kami pelaksana memberikan pelayanan yang sangat memperhatikan kenyamanan jamaah karena untuk menjadikan jamaah lansia melaksanakan haji sesuai dengan tuntunan syariat islam dengan membuka acara pembekalan untuk jamaah mengajak keluarga yang mudah memahami.”*
- e. Siti Munawaroh Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro mengatakan *“inikan masuknya kedalam pelayanan pengembangan segi metode ya, untuk metode ini sebenarnya kita menyerahkan masing-masing KBIH namun untuk metode pendalaman ini memang bagus untuk jamaah jamaah*

terkhusus lansia. Selain dari pelaksanaan kbih ada pelaksanaan yang diselenggarakan juga dari Kemenag sebanyak 10 kali, 2 kali tingkat kabupaten dan 8 kali di kecamatan saya rasa itu juga sudah maksimal.”

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Jaminan (*Assurance*) pada ketiga informan jamaah haji disimpulkan bahwa pelaksanaan pembekalan materi yang diberikan KBIH sudah lengkap dan pelayanan yang dilakukan KBIH dalam penyampaian materi sangat sabar karena mengetahui jamaah haji rata-rata adalah lansia.

Hasil kesimpulan wawancara dengan pengurus KBIH bapak Radius Noeri dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembekalan yang diberikan kepada jamaah haji dengan memperhatikan kesempurnaan saat nanti pelaksanaan haji oleh karena itu materi materi yang diberikan dipastikan memahami dengan selalu membuka pertanyaan jika ada jamaah lansia yang kurang memahami dan mengajak jamaah lansia membawa keluarga untuk membantu memahami materi yang diberikan.

Hasil kesimpulan dari wawancara dengan Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro Ibu Siti Munawaroh bahwa untuk pelayanan pengembangan metode memang bagus untuk jamaah yang sudah lansia, selain dari manasik internal KBIH, Kemenag juga sudah memberikan fasilitas manasik sebanyak 10 kali dan jika digabungkan dengan manasik internal dirasa sudah sangat cukup jamaah untuk memahami tentang ibadah haji.

Bahwa pelayanan berupa jaminan KBIH Al-Hikmah Kota Metro sudah sesuai dengan standar memberikan kenyamanan pada jamaah. Pelayanannya berupa pengembangan yang dilakukan KBIH seperti membuka pertanyaan jika ada jamaah lansia yang kurang memahami dan mengajak jamaah lansia membawa keluarga untuk membantu memahami materi yang diberikan. Selain itu dari Kemenag Metro juga mengadakan manasik sebanyak 10 kali terdiri dari 2 tingkat kabupaten dan 8 tingkat kecamatan.

5. Empati (*Empathy*)

Pelayanan publik yang terakhir setelah indikator Jaminan terdapat indikator Empati (*Empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para Jamaah. Berikut wawancara kepada beberapa informan:

- a. Ibu Nasriah, Jamaah Haji 2023 mengatakan “*pelayanan fasilitas seperti fasilitas pemateri baik itu dari kemenag maupun pemateri dari luar dan penentuan jadwal yang dapat menyesuaikan jamaah itu yang membuat saya terkesan.*”
- b. Ibu Juwarti, Jamaah Lansia 2023 mengatakan “*saya merasa sangat puas dengan pelayanan dari KBIH Al-Hikmah karena pembinaan materi yang memperhatikan jamaah lansia sehingga materi materi yang diberikan bisa dipahami dengan sempurna sehingga terciptanya kenyamanan pada jamaah..*”

- c. Ibu Parsi, Jamaah Haji Lansia 2023 mengatakan *“sangat puas sekali dengan semua pelayanan yang diberikan bapak Noorie.”*
- d. Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah mengatakan *“dalam memberikan kepuasan terhadap jamaah lansia kami KBIH Al-Hikmah Kota Metro sudah memaksimalkan dengan memberikan pelayanan pelayanan yang menunjang kenyamanan jamaah lansia..”*
- e. Siti Munawaroh Ahli Hukum Haji dan Umroh Kemenag Metro mengatakan *“sejauh yang kami lihat dari hasil monitoring memang sudah sesuai dengan standar pelayanan publik seperti narasumber, fasilitas dan lain lain. Namun untuk masukan kepada KBIH-KBIH terkhusus di wilayah Metro bisa menambahkan sistem laporan kepada pihak Kemenag dalam pelaksanaan manasik internal yang dilakukan seperti kapan pelaksanaannya, materinya apa saja yang disampaikan dan lain lain. Masukan ke dua untuk KBIH Al-Hikmah Kota Metro pada bukti fisik fasilitas kepegawaian lebih ditingkatkan dengan menyesuaikan tugas tugas yang sudah ada sesuai dengan struktur kepengurusan karena kan tadi kalau dilihat yang mengurus dari awal sampai akhir hanya 2 pegawai.”*

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Empati (*Emphaty*) pada ketiga informan jamaah haji dapat disimpulkan bahwa pelayanan-pelayanan yang diberikan dengan nyaman kepada jamaah haji meliputi

pelayanan manasik, pelayanan fasilitas, pelayanan pendampingan dan pelayanan lainnya.

Hasil kesimpulan dari wawancara pengurus KBIH Bapak Radius Norie bahwa pelayanan-pelayanan yang diberikan sudah dilakukan secara maksimal guna untuk memberikan rasa kenyamanan kepada jamaah lansia sehingga jamaah lansia saat melaksanakan haji ditanah suci sesuai dengan tuntunan syariat islam.

Hasil kesimpulan dari wawancara dengan ahli hukum haji dan umroh Kemenag metro ibu siti munawaroh bahwa untuk memberikan kenyamanan kepada jamaah secara peninjauan setiap tahun sudah memenuhi kriteria pelayanan publik, namun ada masukan untuk KBIH secara umum diharapkan adanya sistem laporan kepada pihak Kemenag dalam pelaksanaan manasik internal yang dilakukan seperti kapan pelaksanaannya, materinya apa saja yang disampaikan dan lain lain. Secara khusus untuk KBIH Al-Hikmah Kota Metro bukti fisik fasilitas kepegawaian lebih ditingkatkan dengan menyesuaikan tugas tugas yang sudah ada sesuai dengan struktur kepengurusan agar lebih meningkatkan efisien dalam memberikan pelayanan.

Bahwa indikator pelayanan empati yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro sudah sesuai dengan pelayanan pelayanan yang ada untuk memberikan kenyamanan pada jamaah lansia. Namun ada masukan dari ahli dari Kemenag Kota metro bahwa secara umum diharapkan adanya sistem laporan kepada pihak Kemenag dalam

pelaksanaan manasik internal Secara khusus untuk KBIH Al-Hikmah Kota Metro bukti fisik fasilitas kepegawaian lebih ditingkatkan dengan menyesuaikan tugas tugas yang sudah ada sesuai dengan struktur kepengurusan agar lebih meningkatkan efisien dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan pengembangan KBIH Al-Hikmah Kota Metro

a. Pelayanan manasik haji calon jamaah haji Lansia

Secara umum manasik haji yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro kepada jamaah haji lansia tidak jauh berbeda dengan jamaah-jamaah yang lainnya. Menurunnya daya ingat, pancaindera, dan kesehatan fisik menjadi faktor hambatan saat manasik haji.

1) Persiapan manasik

Pelayanan pembinaan manasik haji merupakan pelayanan yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro kepada calon jamaah berupa materi dan amalan ibadah haji seperti manasik haji, perjalanan dan pelayanan haji, sertan hak dan kewajiban jamaah haji.

“Dalam suatu kegiatan seperti manasik haji ini, persiapan sangatlah penting guna menyusun perencanaan yang efektif dan untuk memepertimbangkan berbagai situasi dan kondisi.”

Berdasarkan keterangan dari Hj. Nenden Nurlela Ketua KBIH

Al-Hikmah Metro. Adapun persiapan yang dilakukan sebelum manasik haji diantaranya:

1. Menetapkan jadwal kegiatan manasik haji, hal ini dilakukan agar jamaah haji dapat mengikuti kegiatan tepat waktu.
2. Menentukan tempat atau lokasi manasik haji.
3. Mengidentifikasi narasumber atau pembicara untuk memberikan ceramah saat pelaksanaan manasik.
4. Perkirakan kondisi jamaah haji terkhusus lanjut usia yang dipandu dalam manasik haji, sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan terkait dengan kondisi fisik atau kondisi mental jamaah haji.

Menyiapkan alat praga manasik haji yaitu segala bentuk alat praga digunakan untuk memperlancar proses pemahaman manasik haji.

2) Penetapan Jadwal Manasik Haji

Jadwal pelaksanaan ibadah haji ditetapkan dalam musyawarah pengurus KBIH Al-Hikmah agar manasik haji berjalan lancar sesuai kebutuhan dan kenyamanan jamaah keduanya didasarkan pada apa yang diinginkan para pihak. Dilihat dari wawancara peneliti dengan sekretaris KBIH Al-Hikmah bahwa “Jadwal dan lokasi ditentukan langsung oleh ketua KBIH Al-Hikmah Ibu Hj. Nenden Nurlela.

Tabel 4. 2 Jadwal Materi Pesantren Haji 1435 H (Buku Refleksi Haji)

NO.	Tanggal	Materi/Kegiatan	Keterangan
1	12 Januari 2023	Ta'aruf dan Pemberkasan Paspor	-Manasik Haji Dilaksanakan Di Hari Ahad Bertempat Di Masjid Al- Hikmah Kota Metro
2	16 Februari 2023	Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Haji	
3	03 Maret 2023	Kesehatan Jamaah Haji	
4	10 Maret 2023	Haji dan Rukun Wajib, Amalan Sunnah	
5	17 Maret 2023	Haji dan Rukun Wajib amalan sunnah lainnya	
6	24 Maret 2023	Ihram dan Laranganny Serta Hukum Fidyah	
7	31 Maret 2023	Macam-Macam Miqot	
8	07 April 2023	Mabit di Musdalifah dan Mina	
9	14 April 2023	Melempar Jumrah, Ula, Wusta dan Aqobah	
10	21 April 2023	Dam dn Pelaksanaannya	
11	28 April 2023	Praktek I	
12	05 Mei 2023	Arbain dan Raoudhoh	
13	12 Mei 2023	Macam-macam Ziarah Al-Madinatul Munawaroh	
14	19 Mei 2023	Macam-macam Ziarah Al-Makkah Mukarramah	
15	26 Mei 2023	Pernak-Pernik Haji	
16	02 Juni 2023	Praktek II	
17	09 Juni 2023	Oleh-Oleh dari Saudi Arabia dan Indonesia	

18	16 Juni 2023	Pendataan Wali Matus Syafar Hajj	
19	23 Juni 2023	Marhaban Ya Romadhan	
20	06 Juli 2023	Silahturrahmi Idul Fitri	
21	06 Juli 2023	Cheking Terakhir/Gladi Resik	

Sumber data Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Kota Metro

Pelayanan pengembangan yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro memberikan dua pelayanan saat manasik haji kepada jamaah haji lansia yaitu:

a) Pembinaan materi dan kegiatan

Pemberian materi dan kegiatan dilakukan agar jamaah dapat mengetahui dan memahami tuntunan saat melaksanakan ibadah haji. Pelayanan khusus yang diberikan kepada jamaah haji lansia yaitu pada pengulangan saat menjelaskan materi agar memudahkan jamaah lansia untuk memahaminya.

Selain itu, pihak KBIH Al-Hikmah Kota Metro melakukan inisiatif untuk mengundang keluarga dari jamaah lansia untuk ikut memahami sehingga jamaah lansia bisa diberikan penjelasan ulang meskipun materi sudah terlewat. Tidak hanya itu KBIH juga memberikan jaminan seperti pelayanan konsultasi diluar jadwal pembinaan materi jika masih ada yang tidak dimengerti terkait materi materi yang sebelumnya disampaikan.

b) Fasilitas pembinaan materi dan kegiatan

Fasilitas merupakan hal terpenting untuk memberikan rasa nyaman kepada jamaah haji terkhusus lansia. Pada fasilitas yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro menyediakan meja kecil saat pelaksanaan pemberian materi sehingga memudahkan jamaah haji lansia untuk melakukan kegiatan seperti menulis, membaca dan lainnya.

b. Pelayanan dokumen dan identitas calon jamaah haji Lansia

Pelayanan dokumen dan identitas calon jamaah haji merupakan pelayanan wajib yang tertera pada Peraturan Menteri Agama no. 13 Tahun 2021 tentang penyelenggara ibadah haji regular. Pelayanan dokumen dan identitas haji ini lebih dominan dilakukan oleh kementerian agama dan Direktorat Jenderal Imigrasi. Pada dasarnya KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung hanya memberikan pelayanan berupa arahan serta pemahaman tentang hal apa saja yang harus dilakukan calon jamaah haji terkait dengan proses sebelum melaksanakan ibadah haji.

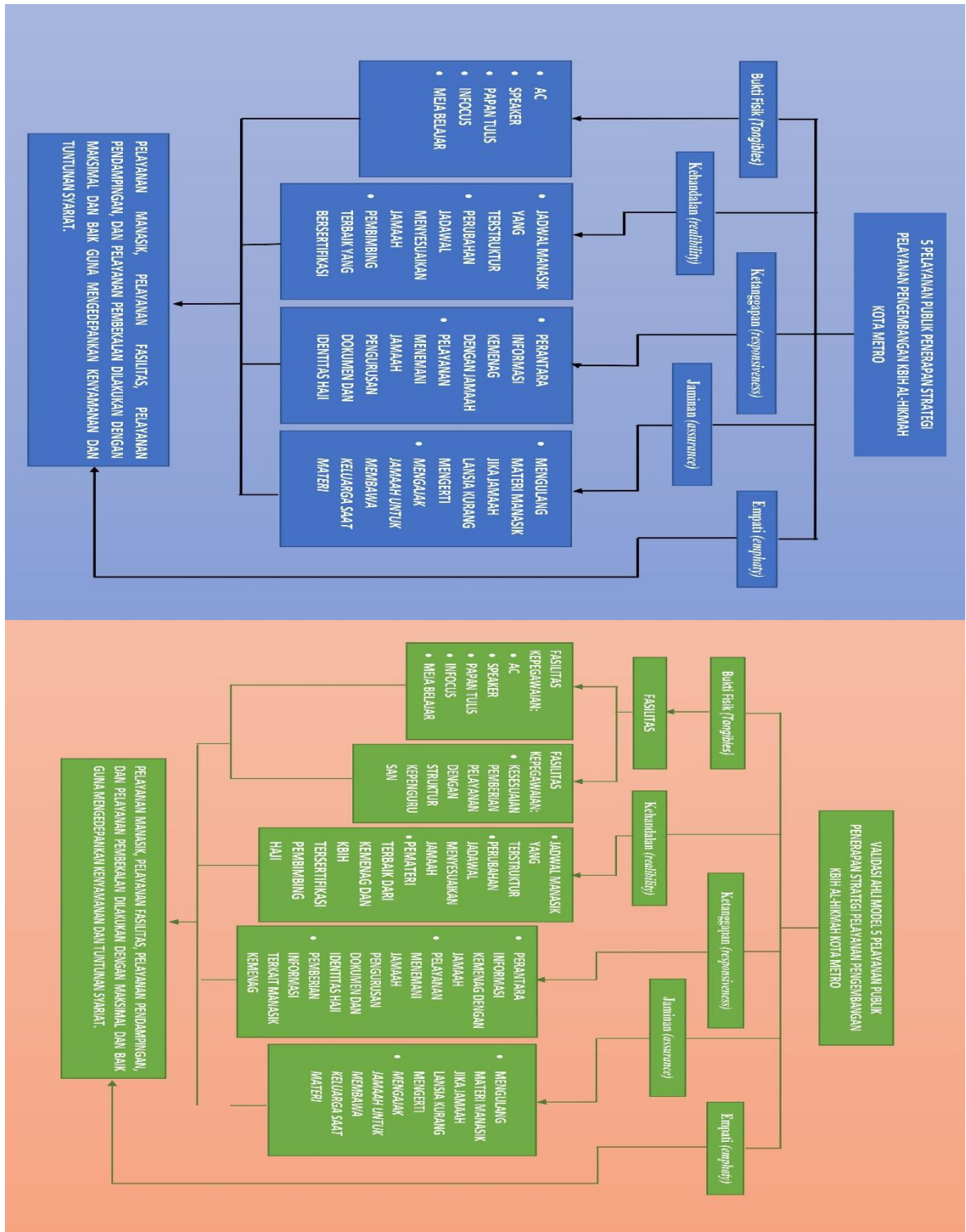
Pelayanan dokumen dan identitas calon jamaah haji pada umumnya yang dilakukan oleh KBIH AL-Hikmah Kota Metro Lampung yaitu perantara dari kemenag dan Dirjen Imigrasi dalam pemberian pembinaan tentang pengurusan paspor, dokumen data diri, biometrik visa dan lain lain. Dokumen identitas pribadi calon jamaah haji terbilang aman karena hanya kementerian agama dan

Dirjen Imigrasi saja yang memilikinya. Namun, pihak KBIH Al-Hikmah Kota Metro juga memberikan pelayanan untuk calon jamaah haji yang sudah lansia serta tidak ada pendamping untuk pengurusan paspor ke kantor Imigrasi kota metro. Pihak KBIH juga menyediakan kendaraan untuk mengantar calon jamaah lansia yang tidak memiliki pendamping saat pengurusan paspor.

C. Analisis Penerapan Strategi Pelayanan Jamaah Haji Lansia KBIH Al-Hikmah Kota Metro

Setelah melakukan penelitian dan pengumpulan data peneliti juga menganalisis penerapan strategi pelayanan terkait jamaah haji lansia yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro meliputi pelayanan pembinaan manasik dan pelayanan pengembangan. Pemberian pelayanan menurut Peraturan Menteri Agama No 13 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler yaitu dengan memberikan pembinaan manasik serta perantara kemenag dalam pengawasan jamaah haji. selain itu KBIH juga berinisiatif memberikan pelayanan pengembangan yang dibandingkan menurut Ahli dari Kemenag, maka terciptanya Model Penerapan Pelayanan Pengembangan dengan bertujuan untuk memberikan rasa kenyamanan serta kepuasan jamaah lansia. Berikut ini hasil pengumpulan data tercipta model pelayanan KBIH Al-Hikmah Kota metro dan validasi Model pelayanan Ahli dari Kemenag Metro:

Gambar 4. 1 Model Pelayanan Publik Strategi Pelayanan Pengembangan KBIH Al-Hikmah Kota Metro.



Bukti Fisik (*Tangibles*) fasilitas yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro secara umum sudah disiapkan dengan sangat baik mulai dari tempat pembinaan yang ber AC, pemateri terbaik, Fasilitas yang sudah disediakan saat kegiatan pembinaan manasik seperti speaker, papan tulis, infocus dan prasarana lainnya. Selain dari pada itu fasilitas pengembangan yang diberikan KBIH kepada jamaah lansia seperti meja belajar saat pelaksanaan materi berlangsung namun pada pelayanan bukti fisik kepegawaian tidak sesuai dengan hasil lapangan yang hanya dua pengurus untuk memegang semua kegiatan.

Kehandalan (*realibility*) harapan calon jamaah haji yang sudah terpenuhi oleh KBIH seperti manajemen waktu manasik yang telah tersusun dengan lengkap dan pemilihan pemateri yang berkompeten sehingga membuat calon jamaah haji bisa mempersiapkan serta menyesuaikan jadwal individu. Namun saat pelaksanaan kegiatan ada saja jamaah haji yang tidak berangkat.

Ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro sudah memberikan jaminan seperti hal-hal yang diperlukan jamaah terkait dengan kesiapan sebelum berangkat ketanah suci dengan catatan hanya sebatas kemampuan KBIH sebagai perantara kemenag, pengawas dan pembinaan. Proses dokumentasi dan identitas haji jamaah haji lansia diberikan pelayanan seperti pengantaran saat pengurusan paspor, pemberkasan ke kemenag namun tugas dari KBIH Al-Hikmah kota metro terkait dengan dokumen dan identitas haji hanya

sebatas mengantar dan menemani jamaah lansia yang dari keluarganya tidak ada yang mengantar.

Jaminan (*assurance*) KBIH Al-Hikmah Kota Metro menyatakan bahwa kendala pada saat memberikan pelayanan pembinaan ialah proses memahami materi dari calon jamaah haji lansia yang sudah tidak semaksimal masa muda sehingga pengurus memperhatikan lebih khusus dengan mengulang materi-materi yang disampaikan, namun lebih efisien lagi jika KBIH membuat pelayanan privat kepada jamaah lansia. Selain itu dengan mengajak keluarga dari jamaah lansia membuat lebih efisien dalam pembekalan,

Empati (*emphaty*) KBIH Al-Hikmah Kota Metro memberikan pelayanan fasilitas, pembinaan materi yang sangat diperhatikan, penyusunan jadwal pembinaan serta manasik yang baik sehingga menciptakan kenyamanan serta kepuasan calon jamaah haji terkhusus lansia.

Hasil dari Model pelayanan publik KBIH Al-Hikmah Kota Metro yang di validasi dan dibandingkan dengan model pedoman pelayanan publik oleh Ahli dari Kementerian Agama Kota Metro dapat peneliti analisis bahwa Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) sudah memenuhi kriteria pelayanan publik. Namun, ada masukan untuk KBIH yaitu secara umum diharapkan adanya sistem laporan kepada pihak Kemenag dalam pelaksanaan manasik internal yang dilakukan seperti kapan pelaksanaannya, secara khusus untuk KBIH Al-

Hikmah Kota Metro untuk menyesuaikan tugas dengan struktur kepengurusan agar lebih meningkatkan efisien dalam memberikan pelayanan.

Peneliti juga menganalisis dari hasil model tersebut Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012, Bab II pada konsep standar pelayanan publik sebagai tolak ukur. **Pertama**, sederhana sudah sesuai dengan konsep standar dibuktikan dengan pemberian pelayanan pembekalan yang memudahkan jamaah lansia untuk memahami. **Kedua**, konsistensi juga sudah sesuai dengan konsep standar dibuktikan dengan penyusunan jadwal manasik internal yang tersusun dan menyesuaikan dengan waktu jamaah. **Ketiga**, partisipatif dimana pada konsep ini juga sudah sesuai karena pada saat penyusunan jadwal pengurus melibatkan jamaah agar lebih menyesuaikan jadwal jamaah. **Keempat**, Akuntabel ini sudah sesuai dengan konsep standar dibuktikan dengan pelayanan pelayanan yang disediakan seperti pelayanan fasilitas, pematani terbaik yang bersertifikasi dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan yang jamaah dapat. **Kelima**, berkesinambungan ini sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dibuktikan dengan indikator kehandalan ditekankan bahwa tugas dari KBIH hanya sebatas sebagai partner, pendamping dan perantara kemenag dengan jamaah dalam pemberian informasi. **Keenam**, transparansi juga sudah sesuai dengan model yang ada dibuktikan dengan pengurus yang selalu sigap dengan informasi-informasi terbaru dari kemenag. **Ketujuh**, keadilan bahwa seluruh

pelayanan yang diberikan pada jamaah lansia semua rata tidak memandang suku, *title*, jabatan, ini menunjukkan bahwa KBIH sudah berlaku adil kepada semua jamaah lansia.

Peneliti menganalisis rencana pembinaan jamaah KBIH Al-Hikmah Kota Metro. Mulai dengan rencana pembinaan sebelum haji yaitu bimbingan manasik haji teori maupun praktek. Pada saat melakukan bimbingan manasik haji KBIH Al-Hikmah menggunakan pedoman yang ditetapkan pemerintah, menjadikan jamaah mendapat informasi haji yang jelas dan akurat.

Peneliti juga menganalisis rencana penerapan pelayanan pengembangan yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro dengan standar lima dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) bahwa penerapannya cukup baik dan sudah memenuhi standar pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penerapan Strategi pelayanan Jamaah Haji Lansia yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro termasuk dalam kategori cukup baik memberikan pelayanan pembinaan dan manasik sebelum keberangkatan ke tanah suci dengan bimbingan materi materi serta praktek-praktek sesuai dengan tuntunan PMA No. 13 Tahun 2021. Berlandaskan lima dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) sudah sesuai dengan 7 konsep standar pelayanan publik sebagai tolak ukurnya. Kekurangan pada model pelayanan KBIH Al-Hikmah Kota Metro terdapat pada indicator Bukti Fisik dari fasilitas kepegawaian yang tidak sesuai dengan struktur kepengurusan. Penerapan pelayanan pengembangan fasilitas dan pembinaan praktek manasik lansia serta pelayanan dokumen dan identitas haji jamaah lansia menjadi faktor unggulan KBIH A-Hikmah Kota Metro yang menciptakan kenyamanan dan kepuasan pada jamaah lansia.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, maka saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi pengurus KBIH Al-Hikmah Kota Metro untuk dapat lebih mempertahankan strategi pelayanan pengembangan yang dilakukan

agar lebih maksimal lagi dalam memberikan kepuasan kepada jamaah haji berlandaskan 5 dimensi pelayanan publik dengan tolak ukur konsep standar pelayanan publik.

2. Pada bukti fisik kepegawaian agar disesuaikan dengan struktur kepengurusan dan tidak hanya dua orang saja yang memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga menjadi lebih efisien dan menciptakan kenyamanan dan kepuasan pada jamaah lansia.
3. Strategi pelayanan pengembangan lebih ditingkatkan lagi seperti penambahan pelayanan privat materi dan kegiatan lansia agar lebih memaksimalkan lansia dalam memahami hal yang dilakukan saat menunaikan Ibadah Haji sesuai dengan tuntunan syariat islam.
4. diharapkan adanya sistem laporan kepada pihak Kemenag dalam pelaksanaan manasik internal seperti jadwal, materi, pematari, dan konsep pembekalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, Nur Siti. "Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jawa Barat: Diponegoro, 2011.
- Fananaie, Husnan Bey. *Haji dalam Perpektif Al-Qur'an, dalam Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*. Jakarta, 2012.
- Gemini, Savitri, Revi Yulia, Siska Roswandani, Hetti Marlina Pakpahan, Eppy Setiyowati, Hardiyati, Sandy Ardiyansyah, Novita Maulidya Jalal, Poniyah Simanullang, dan Ganda Sigalingging. *keperawatan gerontik*. Diedit oleh Muhammad Qasim. ttp: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021.
- Hadriana, Hadriana. "Analisis Kepuasan Layanan Pendaftaran Haji Bagi Calon Jamaah Haji Usia Lanjut di Kantor Kementrian Kota Parepare," 2020.
- IAIN Metro. "Pedoman Penulisan Skripsi." IAIN Jurai Siwo, 2018.
- Indonesia, PERPRES. "Peraturan Presiden No 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional KelanjutUsiaan," 2021.
- Mujab, Saiful. "Keppres Terbit, Pelunasan Bipih Kuota Tambahan Dibuka 8 – 12 Juni 2023." *KEMENTERIAN AGAMA*. 7 Juni 2023.
- Noorie, Radius. "Wawancara Prasurvey Awal." 2022. Dilaksanakan pada Sabtu, 03 Juni 2023.
- PMA No 13 tahun 2021. "Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler," 2021.
- Ramadhani, Lulu Firdauz. "Strategi Pelayanan Pemberangkatan Jamaah Haji Pada Embarkasi Jakarta Pondok Gede Tahun 2019." Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.
- RISSC Royal Islamic Strategic Studies Centre. "Populasi Muslim Indonesia Terbesar di Dunia." Databooks, 2021. <https://databooks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/03/rissc-populasi-muslim-indonesia-terbesar-di-dunia>.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Diedit oleh Tri Koryati. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021.
- Saiffudin, Lukman Hakim. "Tidak Masuk KBIHU, Jemaah Haji Mandiri Tetap Dapet Bimbingan Manasik." *KEMENTERIAN AGAMA*. 12 Desember 2020.
- Sangkala. *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. 1 ed. Yogyakarta: Ombak, 2012.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. 1 ed. Sulawesi Selatan: Penerbit

Qiara Media, 2019.

Semiawan, Conny Raco. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Diedit oleh Arita L dan Soedarmanta. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.

Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 13 ed. Bandung: Alfabeta, 2013.

Surahman, Mochamad Rachmat, dan Sudibyo Supardi. *Metodologi Penelitian*. Diedit oleh Nursuci Leo Saputri. 1 ed. Jakarta: KEMENKES RI, 2016.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2009.

LAMPIRAN-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-0172/In.28.1/J/TL.00/02/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Hasrun Afandi US (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-
Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **FADIL ATALAH SOPYAN**
NPM : 1903041006
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : **PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG**

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, 02 Februari 2023
Ketua Jurusan,



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

ALAT PENGUMPULAN DATA

PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG

A. Wawancara

1. Pertanyaan kepada kepala KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung

- 1) Bagaimana sejarah dan perkembangan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung?
- 2) Bagaimana struktur organisasi di KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung?
- 3) Apa visi dan misi KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung?
- 4) Bagaimana strategi yang dilakukan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung dalam memberikan pelayanan pengembangan kepada calon jamaah haji lanjut usia?
- 5) Bagaimana pelayananan pembinaan manasik yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro kepada jamaah haji secara umum?

2. Pertanyaan kepada staff Pembina di KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung.

a. Indikator Umum

- 1) Berapa jamaah yang melakukan pembinaan setiap tahunnya?
- 2) Apakah ada perbedaan pembinaan jamaah haji lanjut usia dengan jamaah haji lain?

b. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Fasilitas apa saja yang KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung berikan kepada calon jamaah haji lanjut usia pada proses pelayanan?

c. Indikator Keandalan (*Reliability*)

- 1) Pelayanan pengembangan apa saja yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung kepada calon jamaah haji lanjut usia?

d. Indikator ketanggapan (*responsiveness*)

- 1) Apa saja pelayanan dokumen dan identitas haji yang diberikan kepada jamaah lansia?
- 2) Apakah ada sistem back up identitas jamaah yang dilakukan KBIH Al-Hikmah Kota metro?

e. Indikator Jaminan (*assurance*)

- 1) Apa saja pelayanan KBIH dalam memberikan jaminan kepada jamaah lansia?

f. Indikator Empati (*Emphaty*)

- 1) Apa saja upaya-upaya yang dilakukan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung agar calon jamaah haji lanjut usia dapat meningkatkan pemahamannya mengenai ibadah haji?

3. Pertanyaan kepada jamaah haji lansia di KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung

a. Indikator Umum

- 1) Apa pekerjaan anda sehari-hari?
- 2) Dari mana anda mengetahui KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung?
- 3) Kenapa anda memilih KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung?
- 4) Pada saat tahun keberangkatan haji apakah anda memiliki penyakit bawaan atau kondisi stamina yang kurang?

b. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Fasilitas apa yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung kepada anda yang sudah lanjut usia

c. Indikator Keandalan (*Reliability*)

- 1) Bagaimana pelayanan pembinaan yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung kepada anda yang sudah lansia?

d. Indikator ketanggapan (*responsiveness*)

- 1) Pada saat pengurusan dokumen pelayanan apa yang anda dapat sebagai jamaah lanjut usia?

e. Indikator Jaminan (*assurance*)

- 1) Apa yang membuat anda merasa terjamin dengan pelayanan yang diberikan KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung?

f. Indikator Empati (*Emphaty*)

- 1) Apa yang membuat anda sebagai jamaah haji lanjut usia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung?

4. Pertanyaan kepada Ahli Pelaksana Haji dan Umroh (PHU) di Kemenag Kota Metro Lampung

a. Indikator Umum

- 1) Apakah benar tugas dari KBIH hanya sebagai perantara antara Kemenag dengan jamaah haji dan pelaksana pembekalan atau pembinaan manasik?

b. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Pelayanan pengembangan seperti fasilitas AC, Speaker, Papan Tulis, Infocus, Meja Belajar, dan Pemateri terbaik dari Kemenag dan KBIH apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan Bukti Fisik KBIH?

c. Indikator Keandalan (*Reliability*)

- 1) Apakah dalam pelaksanaan pembekalan manasik penjadwalan dilakukan oleh masing masing dari KBIH?

d. Indikator ketanggapan (*responsiveness*)

- 1) Dalam pengurusan dokumen seperti PASPOR dan VISA, apakah KBIH hanya bertugas sebagai pendamping jamaah dan hanya sebagai perantara pemberian informasi antara Kemenag dengan Jamaah?

e. Indikator Jaminan (*assurance*)

- 1) Saat pembekalan manasik KBIH memberikan pelayanan pertanyaan hingga jamaahnya mengerti dan dianjurkan bagi jamaah lansia membawa keluarga untuk membantu dalam pemahaman. Apakah pelayanan pengembangan KBIH ini sudah sesuai dengan standar pelayanan jaminan jamaah?


f. Indikator Empati (*Emphaty*)

- 1) Pelayanan pengembangan manasik, fasilitas, pendampingan, dan pembekalan yang dilakukan KBIH Al-Hikmah Kota Metro, Apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan Publik dengan mengedepankan kenyamanan?

B. Dokumentasi

1. Data mengenai KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung
2. Data mengenai pendaftar haji di KBIH Al-Hikmah Kota Metro Lampung
3. Data mengenai “Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro Lampung”

Mengetahui,
Pembimbing



Hasrun Afandi US

Hasrun Afandi US, M.M
NIP.198901092019031002

Metro, 5 April 2023
Peneliti



Fadil Atalah Sopyan
NPM.1903041006

OUTLINE

PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL- HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

ABSTRAK

ORISINILITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Penerapan Strategi Pelayanan
 - 1. Konsep standar Pelayanan Publik
 - 2. Konsep Dasar Pelayanan Publik
 - 3. Standar Dimensi Pelayanan Publik
 - 4. Aspek-Aspek Pelayanan Menurut PMA No. 13 Tahun 2021

- B. Lanjut Usia
 - 1. Pengertian Lanjut Usia
 - 2. Teori Menua Lanjut Usia
 - 3. Batasan Lanjut Usia
 - 4. Ciri-ciri Lanjut Usia
 - 5. Kewajiban dan Hak Lanjut Usia
- C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
 - 1. Sumber Data Primer
 - 2. Sumber Data Sekunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Wawancara/ *Interview*
 - 2. Dokumentasi
- D. Teknik Sampling
- E. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- F. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum KBIH Al-Hikmah Metro
 - 1. Sejarah Berdirinya KBIH Al-Hikmah Metro
 - 2. Visi dan misi KBIH Al-Hikmah Kota Metro
- B. Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia di KBIH Al-Hikmah Kota Metro
 - 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
 - 2. kehandalan (*Reliability*)
 - 3. Ketanggapan (*responsiveness*)

C. Analisis Penerapan Strategi Pelayanan Jamaah Haji Lansia KBIH Al-Hikmah Kota Metro

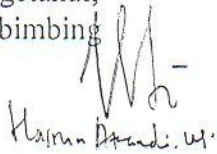
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Mengetahui,
Pembimbing



Hasrun Afandi US, M.M
NIP.198901092019031002

Metro, 5 April 2023
Peneliti



Fadil Atalah Sopyan
NPM.1903041006



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

Nomor : B-3137/In.28/J/TL.01/09/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
Ketua KBIH Al Hikmah Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **FADIL ATALAH SOPYAN**
NPM : 1903041006
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI USIA
LANJUT PADA KELOMPOK BIMBINGAN HAJI AL HIKMAH
KOTA METRO LAMPUNG

untuk melakukan prasurvey di KBIH Al Hikmah Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 15 September 2022
Ketua Jurusan,



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

KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI

(KBIH)

AL-HIKMAH METRO PUSAT

KOTA METRO

No : /AH/2023 Yth, Wakil Dekan 1
Sifat : Penting Institut Agama Islam Negeri Metro
Lampiran : - Di-
Hal : **Pemberian Izin Pra Survey** Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Menindak lanjuti surat dari Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro No. **B-3137/in.28/J/TL.01/09/2022**, tanggal 15 september 2022 tentang surat izin Pra Survey, maka Bersama ini kami sampaikan pemberian izin Pra Survey kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama:

Nama : Fadil Atalah Sopyan
NPM : 1903041006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Dengan demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Metro, 19 September 2022



H. Nenden Nurlela, S.Sos



**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

Nomor : B-1138/In.28/D.1/TL.00/04/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KETUA KBIH AL-HIKMAH KOTA
METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1139/In.28/D.1/TL.01/04/2023,
tanggal 12 April 2023 atas nama saudara:

Nama : **FADIL ATALAH SOPYAN**
NPM : 1903041006
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 KBIH AL-HIKMAH KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 April 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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

KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI

(KBIH)

AL-HIKMAH METRO PUSAT

KOTA METRO

No : /AH/2023 Yth, Wakil Dekan 1
Sifat : Penting Institut Agama Islam Negeri Metro
Lampiran : - Di-
Hal : **Pemberian Izin Research** Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Menindak lanjuti surat dari Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro No. **B-1138/in.28/D.1/TL.00/04/2023**, tanggal 12 April 2023 tentang surat izin Research, maka Bersama ini kami sampaikan pemberian izin Research kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama:

Nama : Fadil Atalah Sopyan
NPM : 1903041006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Dengan demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Metro, 14 April 2023



Hj. Nenden Nurlela, S.Sos



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-1139/In.28/D.1/TL.01/04/2023

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

Nama : **FADIL ATALAH SOPYAN**
NPM : 1903041006
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH AL-HIKMAH KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN CALON JAMA'AH HAJI LANJUT USIA PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI AL-HIKMAH KOTA METRO LAMPUNG".
 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 : 12 April 2023



Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



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



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan


Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VII/ 2021-2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Kamis 06 Sept 22	<ol style="list-style-type: none">1. Penambahan Indikator pada landasan teori2. memperjelas permasalahan pada LBM.3. Penambahan data jumlah haji usia lanjut4. memperjelas klasifikasi responden.5. Perubahan line spacing pada daftar pustaka.	Us

Dosen Pembimbing,


Hasrun Affandi Us.

Hasrun Affandi US, M.M
NIP. 19890109201903 1002

Mahasiswa Ybs,



Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id


FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VII/ 2021-2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis / 29 Okt 2022	<ol style="list-style-type: none">1. Membenarkan Latar belakang masalah dan menempatkan data prasurvey2. Penambahan Indikator sesuai variabel3. Penambahan Teori - Teori4) Membenarkan Penelitian Pustaka dengan mengoreksi Tabel.	 Hasrun Affandi US.

Dosen Pembimbing,


Hasrun Affandi US

Hasrun Affandi US, M.M
NIP. 19890109201903 1002

Mahasiswa Ybs,



Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

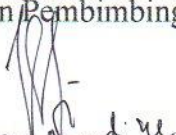
NPM : 1903041006

Semester/TA : VII/ 2021-2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Penambahan indikator pada lar. Strategi pelayanan. - flashan pada sub indikator	MS.

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,


Hasrun Affandi US, M.M
NIP. 19890109201903 1002

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VII/ 2021-2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
①	1/11/2022.	Perbaiki fenomena mengapa kesulitan ketika menulis. Permasalahan belum selesai.	M. M

Dosen Pembimbing,

Hasrun Affandi US, M.M
NIP. 19890109201903 1002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VII/2021-2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	3/4/2022	1. Rapihkan Susunem Ubm 2. Masukkan Sumber Footnotemy	

Dosen Pembimbing,

Hasrun Affandi US, M.M
NIP. 19890109201903 1002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VII/2021-2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	9/11/2022	Acc untuk di buktikan. (proposal).	Ms.

Dosen Pembimbing,

Hasrun Affandi US, M.M
NIP. 19890109201903 1002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan
Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
I	Selasa 13o Mei 23	Perbaiki Abstract. Perbaiki Bab Hasil. Perbaiki Bab Kesimpulan	MM.

Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi US, MM
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 06 April 2023	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki APJ.- Perbaiki data perusahaan- Pembuatan Model pada Analisis data.	

Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi US, MM
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 16 Mei 2023.	<ul style="list-style-type: none">- penambahan penjelasan Indikator dokumen & identitas resmi- penambahan model wawancara dengan Para Ahli (petugas kemeng)	

Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi US, MM
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan

Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah

NPM : 1903041006

Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 25, Mei 2023	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki model sesuai dengan data wawancara.- Simpulkan Hasil wawancara setiap indikator.- Lakukan Analisis data dengan konsep standar pelayanan publik.- Sesuaikan kesimpulan dan Saran.- Pembuatan Abstrak- Lengkapi Susunan Skripsi, foto, dokumentasi dll.	

Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi US, MM
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadil Atalah Sopyan Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah
NPM : 1903041006 Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Rabu /31 Mei 23	perbaiki Abstrak. dan. periksa kembali typo keaulatan	Us.
2		Acc Linkun di Munaqosahkan	Us.

Dosen Pembimbing,

Hasrun Afandi US, MM
NIP. 198901092019031002

Mahasiswa Ybs,

Fadil Atalah Sopyan
NPM. 1903041006



**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-607/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2023**

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

Nama : FADIL ATALAH SOPYAN
NPM : 1903041006
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 1903041006

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.

Metro, 05 Juni 2023
Kepala Perpustakaan



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



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Fadil Atalah Sopyan
NPM : 1903041006
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Penerapan Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kota Metro Lampung** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 15%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 19 Juni 2023
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy.
NIP.199106172019032015

DOKUMENTASI



Lokasi KBIH Al-Hikmah Metro Pusat



Tampak dalam kantor KBIH Al-Hikmah Metro Pusat



Tampak Jalan dari Kantor KBIH Al-Hikmah Metro



Tampak dalam ruang pertemuan jamaah



Toilet dalam ruwaang pertemuan



Wawancara ibu Nasriah jamaah Haji Lansia Tahun Keberangkatan 2023



Wawancara ibu Parsi jamaah Haji Lansia Tahun Keberangkatan 2023



Wawancara ibu Juwarti jamaah Haji Lansia Tahun Keberangkatan 2023



Wawancara Bapak Norie Pengurus KBIH Al-Hikmah Kota Metro



Bersama Ketua KBIH Al-Hikmah Kota Metro



Wawancara ibu Siti Munawaroh Ahli Hukum Kemenag Kota Metro



Bersama Pemateri Pembekalan Manasik Kbih Al-Hikmah Kota Metro

RIWAYAT HIDUP



Fadil Atalah Sopyan, dilahirkan di Bekasi tepatnya di Kab. Bekasi Utara pada 14 Agustus 2001. Anak ketiga dari empat bersaudara pasangan Bapak Hendi Junaedi dan Ibu Siti Sumarni. Peneliti menyelesaikan pendidikan SD di SDIT

Attaqwa Pusat pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Taman Harapan 1 Bekasi dan selesai pada Tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di MAN 21 Jakarta Utara Jurusan Agama dan tamat pada Tahun 2019. Pada Tahun 2019 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen Haji dan Umrah. Pada Tahun 2022 peneliti melakukan Praktik Pengalaman Lapangan di Kementerian Agama Kota Metro. Peneliti melakukan program Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Waringinsari Barat, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu, melalui skripsi ini peneliti akan segera menyelesaikan pendidikannya pada jenjang SI