SKRIPSI

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO

Oleh:

NUR HIDAYAH TOHIR
NPM. 2103040009

Prodi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2025 M

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

NUR HIDAYAH TOHIR
NPM. 2103040009

Pembimbing : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Prodi Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 1446 H / 2025 M

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296;
website: www.metrouniv.ac.id;E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan Untuk Sidang Munaqosah**

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 yang disusun oleh :

Nama : NUR HIDAYAH TOHIR
NPM : 2103040009
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Haji dan Umroh
Judul : IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO

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

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

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, 17 Juni 2025
Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 198406162023212041

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul	:	IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO
Nama	:	NUR HIDAYAH TOHIR
NPM	:	2103040009
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	Manajemen Haji dan Umroh

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Metro.

Metro, 17 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 198406162023212041

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id;E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-1547/In.28.3/D/PP.00.9/07/2025

Skripsi dengan Judul **"IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO"**, Disusun oleh Nur Hidayah Tohir, NPM. 2103040009, Prodi : Manajemen Haji dan Umrah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Kamis, 26 Juni 2025.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator	: Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy	(.....)
Penguji I	: Rina El Maza, S.H.I., M.S.I	(.....)
Penguji II	: Dian Oktarina. M.M	(.....)
Sekretaris	: Liana Dewi Susanti, S.H.I., M.Esy	(.....)

PANITIA MUNAQOSAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN METRO

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670816 199503 1 001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO

Oleh:

NUR HIDAYAH TOHIR
NPM. 2103040009

Pelaksanaan ibadah umrah oleh jamaah lanjut usia memerlukan pelayanan khusus karena keterbatasan fisik, kesehatan, dan pemahaman informasi. Jumlah jamaah lansia yang meningkat setiap tahun menuntut biro perjalanan untuk mengimplementasikan manajemen pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga empatik dan berorientasi pada kebutuhan khusus. PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro merupakan salah satu penyelenggara umrah yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan optimal kepada jamaah lansia. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen pelayanan umrah dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap jamaah lanjut usia di lembaga tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pimpinan perusahaan, staf pelaksana, dan jamaah umrah lanjut usia yang pernah menggunakan jasa PT. Jasa Wisata Nusantara. Teknik analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen pelayanan pada PT. Jasa Wisata Nusantara melibatkan empat fungsi manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Pelayanan yang diberikan meliputi penyediaan alat bantu lansia, bimbingan manasik yang komunikatif, fasilitas ramah lansia, dan pendampingan selama ibadah. Kesimpulannya, pelayanan yang terstruktur dan responsif mampu meningkatkan kenyamanan, rasa aman, serta kepuasan jamaah lansia dalam menjalankan ibadah umrah. Hal ini menjadi bukti bahwa manajemen pelayanan yang baik memberikan dampak positif terhadap kualitas ibadah para jamaah lansia.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Umrah, Jama'ah Lansia, Kualitas Layanan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NUR HIDAYAH TOHIR

NPM : 2103040009

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Manajemen Haji dan Umroh

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

Metro, 17 Juni 2025

Yang menyatakan

NUR HIDAYAH TOHIR
NPM. 2103040009

MOTTO

يُرِيْدُ اللهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيْدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat-Nya, sehingga penulis berhasil menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung dan menyelesaikan skripsi ini. Keberhasilan ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tersayang Bapak Iskak, sosok panutan dalam hidupku, yang dengan kesabaran dan doa tak pernah henti, menjadi tiang kekuatan dalam setiap langkah perjuanganku. Alm. Ibu Hariyanti, bidadari surga dalam hidupku, yang meski raga tak lagi di sisi, kasih dan nasihatnya tetap abadi mengalir dalam setiap lembar doa dan semangatku. Semoga Allah SWT menempatkan Ibu di tempat terbaik di sisi-Nya.
2. Kepada kedua kakakku Imam Tohari dan Ayu Suryani Tohir, terimakasih telah memberi dukungan dan semangat dalam perjalanan ini. Kalian selalu menjadi tempatku bertanya, bersandar, dan belajar banyak hal dalam hidup.
3. Kepada Dosen Pembimbing Ibu Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy yang dengan sabar membimbing saya dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan dedikasi yang telah diberikan. Semoga bimbingan dari ibu dapat terus menginspirasi saya untuk terus berkembang.
4. Teman-teman ku Anissa Endah Sulistiani, Ega Fatikasari, Tri Rovita Sari, Siska Setiani, terimakasih penulis tidak banyak memiliki teman tetapi terimakasi sudah menjadi tempat keluh kesah selama perkuliahan ini,

terimakasih sudah selalu mendukung dan membantu dalam proses perkuliahan yang cukup berat ini, terimakasih sudah bersedia dalam keadaan senang, sedih, maupun sakit.

5. Teman-teman yang sudah seperti kakak, Fiki Zahrotul Musyarofah, M. Adhitya Zumarul Haq, Achmad Taufik, Putri Indah Permatasari, Ulyatun Fatonah, terimaksih telah menjadi tempat berkeluh kesah, terimakasih telah menjadi kakak yang selalu mendukung dan memberi support selama perkuliahan, dan terimakasih telah memberi banyak nasihat baik dalam hal perkuliahan ataupun lainnya.
6. *And the last, for me* Nur Hidayah Tohir, terima kasih telah bertahan sejauh ini, dalam perjalanan panjang yang penuh tantangan, lelah, dan keraguan. Terimakasih karena sudah memilih untuk terus berjuang, meski tidak selalu yakin dan meski kadang merasa sendiri. Kamu telah membuktikan bahwa dengan tekad, kesabaran, dan usaha yang konsisten, apa yang dulu terasa berat akhirnya bisa dilewati satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti haturkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di Tour Travel Kota Metro, dengan penyusunan skripsi yang berjudul "IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO" sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata satu.

Dalam penyelesaian Proposal ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd.,Kons Rektor Universitas Jurai Siwo Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I. selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
4. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Haji dan Umrah
5. Ibu Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy, selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti.

6. Bapak dan Ibu Dosen atau Karyawan Universitas Jurai Siwo Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Namun peneliti menyadari, bahwa penyusunan proposal ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukkan dari berbagai pihak untuk kesempurnaanya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, 17 Juni 2024

Peneliti,

Nur Hidayah Tohir
NPM. 2103040009

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
NOTA DINAS ..... **iii**
PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ORISINALITAS ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pertanyaaan Penelitian 7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian 7
D. Penelitian Yang Relevan 8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Umrah 11
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Umrah 11
2. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan 12
3. Karakteristik Pelayanan 12
4. Bentuk-bentuk Pelayanan 13
5. Kualitas Pelayanan 15
6. Sasaran Pelayanan 17
B. Ibadah Umrah 20
1. Pengertian Umrah 20

2. Syarat Wajib Umrah 22
3. Rukun Umrah 24
C. Lanjut Usia 26
1. Pengertian Lanjut Usia 26
2. Pengelompokan Lanjut Usia 27
3. Kebutuhan Lanjut Usia 28
4. Hak dan Kewajiban Lanjut Usia 29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian 31
B. Sumber Data 32
C. Teknik pengumpulan data 34
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data 35
E. Teknik Analisis Data 36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro 40
1. Sejarah Berdirinya PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro 40
2. Visi Dan Misi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro 42
3. Struktur Organisasi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro 42
B. Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jama'ah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro 43
C. Analisis Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jama'ah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro 56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 62

B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pendaftar Jamaah Umroh 4
Tabel 3.2 Kriteria Penentuan Sumber Primer 33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan (SK Penunjukkan Pembimbing Skripsi)
2. Otuline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-Foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dilakukan di Arab Saudi, tepatnya di Kota Makkah. Selain itu Kota Madinah juga diziarahi oleh jamaah karena tempat tinggal dan perjuangan Nabi Muhammad. Pelaksanaan ibadah umrah ini selain membutuhkan tenaga juga biaya yang tidak sedikit, walaupun demikian kenyataannya banyak orang muslim yang menginginkan ibadah umrah tersebut. Hal itu dapat dilihat pada masyarakat Indonesia dengan populasi muslim yang besar, ditambah meningkatnya perekonomian masyarakat, menjadikan minat melaksanakan ibadah umrah semakin banyak.[1]

Konteks pelaksanaan ibadah umrah, lansia menghadapi tantangan yang kompleks, seperti perubahan iklim ekstrem antara Indonesia dan Arab Saudi, durasi perjalanan panjang, kepadatan jama'ah, serta tuntutan fisik dalam menjalankan rangkaian ibadah seperti thawaf, sa'i, dan aktivitas lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan, kesehatan, dan bahkan keselamatan mereka selama beribadah.

Berdasarkan UU No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dijelaskan bahwa yang dimaksud lanjut usia adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun keatas.[2] Usia lanjut merupakan tahap perkembangan

[1] Dalduri, *"Pilihlah Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah"* Manasik Plus Umra-Haji & Muslim Journey, Edisi 02, November 2016, 27.

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

normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia lanjut dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindarkan. Usia lanjut adalah kelompok orang yang sedang mengalami suatu proses perubahan yang bertahap yang berkaitan dengan penurunan daya kemampuan untuk hidup serta penurunan kepekaan secara individual. Usia lanjut merupakan istilah tahap akhir dari proses penuaan. Peningkatan usia harapan hidup mengakibatkan jamaah usia lanjut mengalami peningkatan setiap tahun.

Peraturan Mentri Agama No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, menjelaskan tentang 6 pelayanan yang wajib PPIU berikan kepada jama'ah umrah, yaitu bimbingan Ibadah umrah, transportasi jama'ah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jama'ah, perlindungan jama'ah dan petugas umrah, serta administrasi dan dokumentasi umrah.[3]

Manajemen pelayanan menjadi kunci utama dalam menjawab kebutuhan jama'ah lansia. Menurut teori Manajemen Pelayanan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler**,** kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati)**.** Kelima dimensi ini seharusnya menjadi dasar bagi biro perjalanan dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi setiap layanan yang diberikan kepada jama'ah, terutama yang memerlukan perhatian khusus seperti lansia.[4]

[3] Undang-undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah

[4] Murdiansyah Herman, dkk, *"Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah"*, As Siyasah, Vol. 3, 2018, 3

PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro adalah salah satu perusahaan biro perjalanan ibadah umrah yang menyadari bahwa adanya persaingan yang cukup ketat antar biro perjalanan ibadah umrah. Hal ini terkait dengan keinginan masayarakat yang semakin meningkat pada masa kini untuk melakukan ibadah umrah.

Berkenaan dengan hal tersebut, PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro adalah suatu perusahaan yang bekerja sama dengan pemerintah dalam hal memberikan pelayanan jasa bimbingan ibadah umrah. Dimana pelayanan tersebut harus dikelola dengan baik, agar menumbuhkan rasa kepercayaan dan minat jamaah untuk melakukan ibadah umrah.

Salah satunya faktor yang membuat jamaah merasa puas yakni pelayanan. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan tersebut kepada jamaahnya. Biro perjalanan umrah (Travel) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan agar jamaah merasa puas. Oleh karena itu perlu adanya pelayanan yang handal, teratur, tepat dan cepat, serta berkualitas agar dapat memenuhi keinginan para jamaah.

Pelayanan dimulai dari pendaftaran, di mana staf membantu jamaah lansia untuk melengkapi dokumen, memeriksa kelengkapan administrasi, serta memberikan penjelasan langsung agar mudah dipahami. Petugas juga memfasilitasi jamaah yang kesulitan membaca atau menulis, serta menyiapkan formulir dalam format sederhana.[5]

[5] Hasil wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Pimpinan Cabang JAWARA TOUR, Kota Metro, pada tanggal 28 Januari 2025.

Pelayanan pada saat keberangkatan, jamaah mendapatkan pendampingan penuh mulai dari titik kumpul hingga bandara. Petugas membantu pengurusan bagasi, mengatur tempat duduk prioritas, dan memandu proses imigrasi. Jamaah lansia yang membutuhkan kursi roda atau bantuan mobilitas selalu didampingi oleh petugas yang sudah dilatih secara khusus.[6]

Selama di Makkah dan Madinah, jamaah mendapatkan fasilitas ramah lansia: hotel dekat Masjidil Haram/Nabawi, lift, pegangan tangan, serta makanan sesuai kebutuhan gizi lansia. Petugas mendampingi saat thawaf, sa'i, dan ziarah, serta rutin memeriksa kondisi kesehatan jamaah. Pendampingan ini dilakukan tidak hanya sebagai tugas teknis, tetapi juga sebagai bentuk perhatian agar jamaah merasa aman dan nyaman.[7]

Tabel 1.1
Jumlah Pendaftar Jamaah Umroh
di PT. Jasa Wisata Nusantara Cabang Kota Metro Tahun 2021-2024

No.	Tahun	Jumlah Jama'ah Yang Berangkat	Jumlah Jama'ah Lansia Yang Berangkat	Umur
1.	2021	38	8	62-65 Tahun
2.	2022	56	15	60-80 Tahun
3.	2023	28	7	60-75 Tahun
4.	2024	8	5	60-70 Tahun

Sumber: Data Arsip yang ada di PT. JAWARA TOUR

[6] Hasil wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Pimpinan Cabang JAWARA TOUR, Kota Metro, pada tanggal 28 Januari 2025.
[7] Hasil wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Pimpinan Cabang JAWARA TOUR, Kota Metro, pada tanggal 28 Januari 2025.

Berdasarkan data diatas, jumlah jama'ah umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro dari tahun 2021-2024 mengalami ketidakstabilan yang disebabkan oleh beberapa faktor yang salah satunya faktor pelayanan. Untuk jumlah jamaah yang berangkat pada tahun 2021-2024 ada 130 jamaah, akan tetapi 35 jamaah lainnya merupakan jamaah lanjut usia.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan peneliti, dapat dilihat bahwa sudah terjadi ketidakstabilan dari tahun ke tahun. Untuk membuktikan kenapa terjadinya ketidakstabilan, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Sunaryo selaku Pimpinan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro dikategorikan dalam tingkatan baik, namun ada kendala dalam memberikan pelayanan dibagian komunikasi dengan jamaah dimana jamaah rata-rata sudah lanjut usia yang tidak mengikuti perkembangan teknologi masa kini dan kendala usia yang mempengaruhi dalam banyaknya kegiatan manasik yang dilakukan supaya jamaah bisa menjalankan ibadah di Baitullah dengan lancar dan mabrur.[8]

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Mulyono yang berumur 66 tahun selaku Jamaah Umrah lansia yang pernah menggunakan jasa dari PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro pada tahun 2021, beliau menjelaskan bahwa sistem pelayanan yang ada di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro cukup baik dan nyaman dalam memberikan pelayanan, namun tidak efektif dalam hal memberikan informasi yang melalui media *whatsApp grub* karna kendala usia dan tidak mengerti

[8] Hasil wawancara dengan Bapak Sunaryo, selaku Pimpinan Cabang JAWARA TOUR, Kota Metro, pada tanggal 28 Januari 2025.

terkait teknologi masa kini dan dimana para pemandu manasik yang kurang dalam hal menjelaskan dengan baik.[9]

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Painem yang berumur 74 tahun selaku jama'ah umrah lansia yang pernah menggunakan jasa dari PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro pada tahun 2023, beliau menjelaskan bahwa untuk sistem pelayanan yang diberikan pihak biro travel cukup baik, tetapi kurang dalam memberikan praktek bimbingan manasik praktek yang hanya dilakukan sekali sebelum keberangkatan.[10]

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Jumadi yang berumur 72 tahun selaku jama'ah umrah lansia yang pernah menggunakan jasa dari PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro pada tahun 2023, beliau juga menjelaskan bahwa untuk sistem pelayanan yang diberikan pihak biro travel cukup baik, tetapi kurang dalam memberikan praktek bimbingan manasik praktek yang hanya dilakukan sekali sebelum keberangkatan.[11]

Penyelenggaraan ibadah umrah pada PT. Jasa Wisata Nusantara Cabang Kota Metro dalam hal memberikan program pelayanan terhadap jamaah umroh masih memiliki beberapa persoalan atau masalah, kurangnya pemahaman teknologi digital terhadap jamaah umrah lanjut usia. Di Indonesia

[9] Hasil wawancara dengan Bapak Mulyono, selaku Jamaah Umrah yang menggunakan jasa PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro, pada 28 Januari 2025.

[10] Hasil wawancara dengan Ibu Painem, selaku jama'ah umrah yang menggunakan jasa PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro pada tanggal 28 Januari 2025 pada 20 Maret 2025.

[11] Hasil wawancara dengan Bapak Jumadi, selaku jama'ah umrah yang menggunakan jasa PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro pada tanggal 28 Januari 2025 pada 20 Maret 2025.

50% jumlah jamaah umrah merupakan jamaah lanjut usia yang mana dalam hal ini menimbulkan permasalahan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap jamaah umrah.

Pelayanan yang baik memberikan kualitas yang baik terhadap PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro, setiap jamaah umrah selalu ingin mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan ibadah umrah yang diberikan oleh setiap perusahaan travel. Adanya program tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap jamaah umrah, sehingga jamaah akan lebih nyaman dan tenang dalam menjalankan ibadah umrah di Baitullah.

Berdasarkan fenomena yang dipaparkan di atas maka topik ini menjadi menarik untuk diteliti. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jama'ah Lansia Pada Pt. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro ".**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti adalah "Bagaimana manajemen pelayanan umrah terhadap jama'ah lanjut usia pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro ?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan

ibadah umrah pada jama'ah lanjut usia di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

   a. Manfaat Teoristis

      Penelitian ini diharapkan secara teoritis mampu dijadikan sebagai informasi ataupun wawasan keilmuan institusi penyelenggara ibadah umrah dalam melaksanakan pelayanan umrah pada jama'ah lanjut usia di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro.

   b. Manfaat Praktis

      Penelitian ini bisa memberikan masukan bagi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro dalam memberikan pelayanan ibadah umrah pada jama'ah lanjut usia.

D. Penelitian Relevan

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul *"Starategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan"*.[12] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Mihrab Qolbi Travel dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji usia lanjut.

[12] Chairunnis, Skripsi "Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan", (Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2017).

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa strategi Mihrab Qolbi Travel dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji usia lanjut adalah dengan memberikan pendamping kepada calon jamaah haji usia lanjut, dan memenuhi permintaan jamaah. Berdasarkan penelitian tersebut terdapat perbedaannya yaitu fokus penelitian berbeda dengan peneliti.

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa memiliki persamaan pada metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Adapun perbedaan yang mendasar antara penelitian Chairunnisa dengan peneliti yaitu terletak pada objek penelitian dan periode penelitian. Chairunnisa melakukan penelitian di tahun 2017 dengan objek penelitian calon jamaah haji dan umroh usia lanjut di Mihab Qolbi Travel, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2025 dengan objek penelitian pada jamaah haji dan umroh lanjut usia di Jawara Tour and Travel, Kota Metro.

2. Jurnal yang disusun oleh Miftahur Rezki dan Heni Suparti, 2023, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Judul jurnal tersebut adalah *"Kualitas Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong"*. Jurnal ini mengkaji bahwa kualitas pelayanan yang efektif bagi perusahaan perjalanan haji, dengan fokus penelitian pada peningkatan kepuasan jamaah melalui kualitas layanan yang tinggi, komunikasi yang transparan, dan pemenuhan kebutuhan khusus. Jurnal ini menguraikan kualitas layanan seperti meningkatkan komunikasi dengan jamaah, terutama untuk jamaah yang sudah lansia, membangun reputasi yang baik, dan menyediakan informasi yang jelas.

Persamaan penelitian ini dengan peneliti yaitu mempunyai kesamaan pada peningkatan pelayanan terhadap jamaah yang sudah lansia. Adapun perbedaannya penelitian ini berfokus pada kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah. Sedangkan penelitian peneliti berfokus pada proses layanan yang dirancang, dikelola, dan dioperasikan untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan.[13]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yoga Setiawan jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada tahun 2023 dengan judul *"Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung".* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan umrah terhadap jamaah yang sudah lanjut usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Adapun hasilnya adalah dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Marco Tour dan Travel Bandar Lampung menggunakan empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan *(planning),* pengorganisasian *(organizing),* pelaksanaan *(actuating),* dan pengawasan *(controlling).* Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai manajemen pelayanan ibadah haji dengan metode penelitian yang digunakan juga sama. Sedangkan, perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah lokası penelitian, objek dan subjek penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.[14]

---

[13] Miftahur Rezki dan Heni Suparti "Kualitas Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong, *"Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis Vol 6 No. 2 2023.*

[14] Yoga Setiawan, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Terhadap Jamaah Yang Sudah Lansia Di PT Marco Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Bandar Lampung* (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Umrah

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu peroses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.[1]

Menurus AS Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat menenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.[2]

Manasik haji menurut Departemen Agama RI adalah "penjelasan dalam bentuk tuntunan atau petunjuk kepada calon jamaah haji tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dengan maksud agar calon jamaah haji dapat melaksanakan seluruh kegiatan ibadah haji secara mandiri dan memperoleh haji mabrur".[3]

---

[1] Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1.1

[2] A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),186

[3] Departemen Agama RI, *Bunga Rampai Perhajian II,* (Jakarta : DIRJEN Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji), 59

2. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah:[4]

a. Identifikasikan kebutuhan yang sesungguhnya.
b. Sediakan pelayanan yang sepadu *(One-stop-shop).*
c. Buat sistem dan mendukung pelayanan.
d. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
e. Layanilah keluhan dengan baik.
f. Terus berinovasi.
g. Bersifat tegas tapi ramah.
h. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus.
i. Selalu mengontrol kualitas.

3. Karakteristik Pelayanan

a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial
c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.[5]

[4] *Ibid*, 67

4. Bentuk-bentuk Pelayanan

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

a) Pelayanan Lisan

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

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

---

[5] Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*, Jakarta:Gramedia Pustaka Umum, 2003, 180.

b) Pelayanan Tulisan

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

c) Pelayanan Perbuatan

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

pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.[6]

5. Kualitas Pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, akan tetapi dimensi yang lebih sering digunakan ialah yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk, ada lima dimensi kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *SERQUAL (servis quality),* dimensi tersebut adalah :[7]

a. *Tangible* (berwujud)

Kemampuan perusahaan atau lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Adapun indikatornya:

1) Fasilitas yang digunakan pada saat melayani jamaah

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan perusahaan atau lembaga memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Adapun indikatornya:

1) Petugas tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.
2) Petugas menggunakan Bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani jamaah.
3) Petugas memberikan pelayanan secara professional.

---

[6] Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Uniersitas Abdurrab, 04 Agustus 2017, 2

[7] Murdiansyah Herman, dkk, *"Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah"*, As Siyasah, Vol. 3, 2018, 3

4) Petugas memberikan pelayanan secara jelas kepada jamaah.
5) Petugas mempunyai pengetahuan yang baik terhadap produk dan jenis layanan.
6) Petugas teliti dalam melayani jamaah sehingga menumbuhkan kepercayaan jamaah untuk melakukan transaksi.

c. *Responsiviness* (ketanggapan)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Adapun indikartornya:

1) Petugas tanggap saat memenuhi kebutuhan jamaah.
2) Petugas sedia membantu jamaah saat mengalami kesulitan.
3) Karyawan memberikan pelayanan secara cepat kepada jamaah.
4) Petugas tanggap dan cekatan dalam membantu jamaah yang kesulitan tanpa harus dimintai bantuan.

d. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan atau lembaga pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan/lembaga pemerintahan tersebut. Adapun indikatornya:[8]

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

[8] Murdiansyah Herman, dkk, *"Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah"*, As Siyasah, Vol. 3, 2018, 3

e. *Empathy* (empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Adapun indikatornya:[9]

1) Petugas sabar dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.
2) Karyawan memperlakukan jamaah dengan penuh perhatian.

6. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan pelayanan. Keduanya harus dapat memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan.[10]

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada pelanggan akan memberikan kepuasan para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan pada pengelola perusahaan/travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa dipersipkan baik dan memuaskan maka akan berpengaruh baik terhadap kepercayaan

[9] Murdiansyah Herman, dkk*, "Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah",* As Siyasah, Vol. 3, 2018, 3

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

pelanggan terhadap perusahaan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas diprepsikan akan berpengaruh buruk.

Banyaknya perusahaan khususnya yang terjun dibidang jasa, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para pelanggan bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat menuai hasil yang memuaskan.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dalam program yang ditawarkan.[11]

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut merupakan memaksimalisasi laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya.[12]

---

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

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

Mempertahankan pelanggan jauh lebih mudah dibandingkan mencari pelanggan baru, karena proses mendapatkan pelanggan baru lebih menantang. Manajemen harus bekerja ekstra keras dan mengeluarkan pengorbanan besar, baik dari segi finansial, waktu, maupun tenaga pemasaran. Strategi pemasaran membutuhkan banyak sumber daya manusia serta proses yang panjang, termasuk membangun hubungan, menarik perhatian calon pelanggan, serta menciptakan citra positif melalui berbagai promosi, seperti perkenalan produk, presentasi, penyebaran produk, acara promosi, penjualan, dan iklan. Semua ini memerlukan biaya besar demi meyakinkan calon pelanggan bahwa produk atau perusahaan memiliki nilai yang baik. Namun, upaya pemasaran tersebut tidak selalu mencapai target yang diharapkan dan memiliki risiko tinggi, terutama karena persaingan ketat dengan kompetitor baru yang juga berusaha menarik pelanggan. Jika strategi yang digunakan tidak tepat sasaran, investasi besar yang telah dikeluarkan bisa sia-sia dan berpotensi menyebabkan kerugian besar, bahkan kebangkrutan perusahaan.

Membina hubungan dan mempertahankan pelanggan lama dengan memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan loyalitas mereka. Pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, dan testimoni dari pelanggan memiliki efektivitas yang lebih tinggi

dibandingkan pemasaran langsung, dengan biaya yang jauh lebih rendah.

Perkembangan kegiatan bisnis, kurangnya efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan dapat menyebabkan peningkatan biaya, seperti tagihan telepon yang tinggi, biaya pengembalian produk yang besar, serta tingginya risiko kecelakaan kerja di industri. Tanpa pelanggan, perusahaan tidak dapat mencapai target yang diinginkan karena keberlangsungan bisnis sepenuhnya bergantung pada pelanggan. Perusahaan beroperasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sebab merekalah sumber utama pendapatan dan lapangan kerja.

Fokus utama harus diberikan pada kepuasan pelanggan, karena laba diperoleh melalui aktivitas bisnis yang berorientasi pada mereka. Jika pelayanan tidak dijadikan prioritas, maka penjualan produk atau jasa dapat terhambat, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan profitabilitas perusahaan.

B. Ibadah Umrah

1. Pengertian Umrah

Secara bahasa umrah berarti mengunjungi. Sedangkan secara istilah umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan tawaf, sa'i, dan tahallul demi mengharap ridho Allah SWT.[13] Umrah dikatakan sebagai haji kecil, karena beberapa ketentuannya sama dengan ibadah haji. Serangkaian kegiatannya Haji yaitu ihram,

[13] Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyeelenggara Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama RI, 2018), 57.

thawaf, sa'i, wukuf, mabit di Mudzdalifah, melontar jumrah, mabit di Mina, dan tahallul.

Perbedaan ibadah umrah dengan ibadah haji yaitu tidak melakukan jumrah, wukuf dan mabit. Perbedaan lainnya antara umrah dan haji adalah waktu dan tempat tertentu. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja dan hanya di Makkah, sedangkan Haji hanya dapat dilaksanakan pada beberapa waktu antara tanggal 8 dzulhijjah hingga 12 dzulhijjah serta dilaksanakan sampai keluar kota Makkah.[14]

Hukum Umrah wajib terutama bagi orang yang diwajibkan haji menurut Imam Syafi'i, Imam Ahmad, Ibnu Hazm, sebagian ulama mazhab Maliki. Sebagaimana Firman Allah SWT :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: dan sempurnakanlah ibadah Haji dan Umrah hanya karena Allah.[15] *(QS. Al-Baqarah:196)*

Ayat di atas menjelaskan perintah untuk menyempurnakan ibadah haji dan umrah semata-mata karena Allah SWT. Ayat ini juga memberikan penjelasan apabila seseorang mengalami halangan atau tidak bisa menyelesaikan ibadahnya, maka ia diperintahkan untuk membayar fidyah, yaitu menyembelih hewan kurban. Jika tidak mampu, maka dapat diganti dengan berpuasa.

[14] Muhammad Syafii Antonio, *Buku Cerdas Haji dan Umrah*, (Jakarta: Tazkia publishing, 2015), 65.

[15] Departemen Agama RI "Al-Qur'an dan Terjemah"

2. Syarat Wajib Umrah[16]

Syarat umrah adalah ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat yang berlaku untuk setiap orang muslim yang ingin mengerjkan haji dan berharap ibadahnya itu punya nilai serta diterima disisi Allah SWT. Maka syarat umrah yang harus berlaku pada dirinya, yaitu:

a. Beragama Islam

Beragama Islam adalah syarat sah ibadah umrah. Seseorang statusnya bukan muslim, walaupun dia mengerjakan semuan bentuk ritual umrah, tetap saja tidak sah ibadah umrahnya dan apapun yang dikerjakannya tidak akan diterimah oleh Allah swt sebagai bentuk kebaikan.

b. Berakal (Dapat membedakan mana yang baik dan tidak).

Berakal adalah terjemahan bebas dari istilah *aqil* yang maknanya waras, normal dan tidak gila atau hilang ingatan. Berakal menjadi syarat wajib dan juga syarat sah dalam ibadah umrah. Dikatakan berakal itu syarat wajib, karena orang gila dan tidak waras tentu tidak diwajibkan untuk berangkat umrah, meski dia punya harta dan kemampuan. Dan dikatakan syarat sah, karena orang gila dan atau tidak waras bila berangkat ke tanah suci untuk berumrah, maka umrah yang dikerjakan itu tidak sah dalam hukum agama. Diantara sekian banyak jenis makhluk Allah didunia ini, manusia adalah satu-satunya yang diberikan akal. Maka dengan akalnya itu

[16] Ahmad Sarwat, *"Ensiklopedia Fikih Indonesia: Haji Dan Umrah"* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019), 8.

manusia diberi *taklif* (beban) untuk menjalankan perintah-perintah Allah dan meninggalkan larang-larangan-Nya. Jadi orang pergi umrah apabali masih dalam keadaan gila, dia harus mengulangi lagi hajinya suatu ketika dia sembuh dari penyakit gilanya itu.

c. *Baligh* (Dewasa)

Syarat *baligh* ini merupak syarat wajib umrah dan bukan syarat sah. Maksudnya, anak kecil yang belum *baligh* tidak dituntut untuk mengerjakan haji, meskipun dia punya harta yang cukup untuk membiayai perjalanan ibadah umrah ke mekkah.

d. Mardeka (Bukan hamba sahaya).

Mardeka adalah syarat umrah dan bukan syarat sah. Ini berarti bahwa seorang budak (hamba sahaya) tentu tidak wajib untuk mengerjakan ibadah umrah. Namun, bila tuannya mengajak untuk menunaikan ibadah haji dan dia menjalankan semua syarat dan rukun serta wajib umrah dengan baik, maka hukum haji yang dilakukannya itu sah menurut hukum agama islam.

e. Mampu

Syarat selanjutnya yang harus dipenuhi oleh seseorang yang ingin melaksanakan ibadah umrah maupun umrah adalah mampu. Menurut para ulama banyak yang merinci tentang kriteria mampu menjadi beberapa hal diantaranya ialah mampu secara fisik

(badan), mampu secara harta, ilmiah, rohani dan juga mampu secara keadaan, yaitu keadaan yang aman dan kondusif.[17]

3. Rukun Umrah

Rukun merupakan tiang penyanggah berdirinya ibadah yang harus dipenuhi dalam pelaksanaannya, baik dalam ibadah haji maupun ibadah umrah. Berbeda dengan syarat yang harus dipenuhi di luar (sebelum) dilaksanakannya ibadah haji dan umrah. Rukun umrah ada 5 (lima) yaitu ihram, tawaf, sa'i, tahallul (memotong/mencukur rambut), dan tertib. Jamaah umrah yang tidak mengerjakan salah satu dari lima rukun tersebut maka umrahnya tidak sah (batal). Adapun penjelasan masing-masing rukun tersebut adalah sebagai berikut:

a. Ihram

Secara bahasa, ihram berarti terlarang atau tercegah. Sedangkan menurut istilah syara', ihram adalah niat untuk mengerjakan haji atau umrah bagi kaum muslim yang hendak menunaikan ibadah haji atau pun umrah ke Tanah suci Mekkah dengan menggunakan dua helai kain suci tak berjahit, khusus laki-laki. Sedangkan bagi perempuan adalah berpakaian bebas yang menutup aurat, kecuali wajah dan telapak tangan.

b. Tawaf

Tawaf adalah kegiatan ibadah yang dilakukan dengan cara mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh putaran, yang dimulai dan diakhiri dari arah Hajar Aswad. Kegiatan tawaf terpusat pada

[17] Sabiq Mansur, *"Sosiologi Haji Dan Umrah"* (Yogjakarta: CV. Istana Agency, 2001), 53.

bangunan suci Ka'bah yang disebut juga dengan Baitullah (rumah Allah).

c. Sa'i

Sai adalah ibadah yang dilakukan dengan cara berlarilari kecil (berjalan cepat) antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak 7 kali, dengan berakhir di bukit Marwah.

d. Tahalul

Tahalul di antaranya dilakukan dengan memotong atau memendekkan rambut sebagai tanda telah berakhirnya proses ibadah haji atau umrah. Semua orang mengetahui bahwa rambut kadang disebut sebagai mahkota bagi seseorang. Dan proses tahalul, mahkota itu harus dikorbankan dengan ikhlas hanya untuk Allah. Tahalul yang baik bagi pria dilakukan dengan mencukur rambut kepala, bukan sekedar memendekkannya. Sedangkan bagi kaum perempuan, sudah cukup dengan memotong rambut kepala kirakira seukuran tiga ruas jari.

e. Tertib

Tertib adalah mengerjakan rukun-rukun umrah secara urut mulai dari awal hingga akhir.[18]

[18] Moh. Nafi' CH, *Haji & Umrah Sebuah Cermin Hidup*, (Erlangga, 2015), 104-109

C. Lanjut Usia

1. Pengertian Lanjut Usia

Lanjut usia sebagai tahap akhir siklus kehidupan merupakan tahap perkembangan normal yang akan dialami oleh setiap individu yang mencapai lanjut usia dan merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari. Lanjut usia adalah kelompok orang yang sedang mengalami suatu proses perubahan yang bertahap dalam jangka waktu beberapa dekade. Lanjut usia tergantung dari konteks kebutuhan yang tidak dipisah-pisahkan. Konteks kebutuhan tersebut dihubungkan secara biologis, sosial dan ekonomi, dan dikatakan lanjut usia dimulai paling tidak saat masa puber dan prosesnya berlangsung sampai kehidupan dewasa.[19]

Makin panjang usia seseorang, maka tubuh akan mengalami kemunduran secara fisik maupun psikologis. Secara fisik orang lanjut usia yang selanjutnya disebut lansia, mengalami kemunduran fungsi alat tubuh, atau disebut juga dengan proses degeneratif. Orang lansia akan terlihat dari kulit yang mulai keriput, berkurangnya fungsi telinga dan mata, tidak dapat bergerak cepat lagi, cepat merasa lelah, rambut menipis dan memutih, mudah terserang penyakit karena daya tahan tubuh berkurang. Secara psikologis orang lansia menjadi mudah lupa, serta berkurangnya kegiatan dan interaksi (baik dengan anakanak,

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

saudara atau teman), para lansia juga menghadapi masalah kecemasan dalam menghadapi kematian.[20]

2. Pengelompokan Lanjut Usia

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

a. Kelompok Pertengahan Umur

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

b. Kelompok Lanjut Usia

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

c. Kelompok Lanjut Usia

Kelompok dalam masa *senium* (65 tahun ke atas).

d. Kelompok Lanjut Usia dengan Risiko Tinggi

Kelompok yang berusia lebih dari 70 tahun atau kelompok lanjut usia yang hidup sendiri, terpencil, menderita penyakit berat atau cacat.[21]

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

---

[20] Ananda Ruth Naftali, dkk, Kesehatan Spiritual dan Kesiapan Lansia dalam Menghadapi Kematian, *Buletin Psikologi*, Vol. 25, 2017, 124-125

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

a. Usia pertengahan *(middle age)* adalah kelompok usia 45-59 tahun.
b. Lanjut usia *(elderly)* adalah kelompok usia antara 60-70 tahun.
c. Lanjut usia *(old)* adalah kelompok usia antara 75-90 tahun.
d. Lanjut usia *(very old)* adalah kelompok usia diatas 90 tahun.[22]

3. Kebutuhan Lanjut Usia

Lanjut usia memiliki kebutuhan sebagaimana manusia pada umumnya yaitu kebutuhan psikologis, sosial dan spiritual. Berikut kebutuhan lanjut usia:

a. Kebutuhan Psikologis

Merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat psikis (emosi/perasaan) diantaranya kasih sayang, menyayangi, mendapat tanggapan dari orang lain, dan merasa tentram.

b. Kebutuhan Sosial

Merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan relasi dan interaksi dengan sesama manusia.

c. Kebutuhan Spiritual

Yaitu kebutuhan yang bukan hanya menekankan pada aspek kehidupan dunia semata melainkan juga menekankan pada aspek kehidupan akhirat yang berhubungan dengan tuhan yang maha kuasa.

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

4. Hak dan Kewajiban Lanjut Usia

Lanjut usia merupakan warga negara yang memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya. Disebutkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia bahwa lanjut usia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara.[23]

Dan juga disebutkan dalam undang-undang tersebut sebagai penghormatan dan penghargaan kepada lanjut usia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan sosial yang meliputi:[24]

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

Selain hak lanjut usia juga memiliki kewajiban yang telah disebutkan dalam undang-undang nomor 13 tahun 1998 dimana lanjut usia mempunyai kewajiban yang sama dalam kehidupan

[23] Undang-Undang Kesejahteraan Lansia nomor 13 tahun 1998,
[24] Undang-Undang Kesejahteraan Lansia nomor 13 tahun 1998,

bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sesuai dengan peran dan fungsinya, lanjut usia berkewajiban untuk:

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini secara *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu suatu lokasi untuk mengamati, serta yang dilakukan secara intensif, terinci tentang fenomena yang terjadi dalam suatu masyarakat, organisasi atau lembaga tertentu secara langsung.[1] Maka penelitian yang dilakukan dengan cara kondisi alamiah dan bersifat penemuan-penemuan terhadap manajemen pelayanan jamaah lansia.

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, menganalisis fenomena, peristiwa aktivitas sosial, sikap, kepercayaan dan persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok.[2] Dalam penelitian ini berusaha mendeskripsikan, memaparkan, serta menguraikan hasil penelitian tentang manajemen pelayanan umrah terhadap jama'ah lansia pada PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour) Kantor Cabang Kota Metro.

---

[1] Sugiyono, *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D"* (Bandung: Alfabeta, 2013), 8.

[2] Muhammad Ramdan, "Metode Penelitian" (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 5.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelitian kualitatif.[3] Sedangkan sumber data yang digunakan yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diproleh secara langsung dengan maksud untuk mendapatkan informasi dari narasumber melalui wawancara terhadap pihak pimpinan travel, dan beberapa jama'ah lansia yang pernah menggunakan jasa dari PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro. Untuk mendapat data yang akurat maka peneliti mengadakan pendekatan kepada pihak yang terkait.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Purposive Sampling* dalam menentukan narasumber atau informan. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.[4] Pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang terdapat pada tujuan penelitian. Adapun kriteria penentuan sumber primer yang akan dijadikan sumber utama dan kemudian digali informasinya yaitu :

---

[3] Suharsimi Arikunto, *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*" (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 129.

[4] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 15.

Tabel 3.2

Kriteria Penentuan Sumber Primer

Di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

No.	Kriteria Penentuan Sumber Primer
1.	Pimpinan dan staf tour travel
2.	Jama'ah lanjut usia umur 60 ke atas
3.	Jama'ah lanjut usia yang sudah melakukan ibadah umrah melalui tour travel

Sumber: Data Arsip yang ada di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

Adapun alasan pemilihan jemaah sebagai sumber utama dalam penelitian ini karena para jemaah tersebut adalah subjek utama yang merasakan manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour), serta untuk mempermudah pengambilan data dan informan pada saat penelitian.

2. Data Sekunder

Merupakan sumber data kedua yang sudah ada dan mempunyai hubungan dengan masalah yang akan diteliti. Data sekunder disebut juga sebagai pelengkap sumber data primer, data ini dapat diperoleh dari lokasi penelitian yang terkait melalui dokumentasi berbentuk laporan-laporan, buku-buku, foto dan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.[5]

[5] Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 143.

Sumber data sekunder dalam pelnelliltilan ini diambil dari buku-buku, *E-Book*, data-data, profil PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour), jurnal penelitian, undang-undang peraturan pemerintahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah umrah, atau referensi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pada jama'ah umrah lanjut usia di PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour).

C. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara *(interview)*

Wawancara adalah sebuah proses memproleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.[6]

Dalam penelitian ini peneliti memilih jenis wawancara secara *semi terstruktur*. Wawancara *semi terstruktur* adalah metode penelitian kualitatif yang sangat fleksibel dan sering digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari partisipan. Metode ini menggabungkan antara pertanyaan yang sudah disiapkan dengan pertanyaan yang muncul secara spontan berdasarkan jawaban partisipan.[7]

Sasaran informan dalam penelitian ini adalah 10 pihak yang terkait langsung dengan manajemen pelayanan pada jamaah umrah

[6] Burhan Bungin, *"Metodelogi Penelitian Kuantitatif"* (Jakarta: Kencana, 2017), 136.
[7] Suharsimi Arikunto, *"Prosedur Penelitian Suau Pendekatan Praktis,"* 94.

lanjut usia di PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour) yaitu dengan Bapak H.Sunaryo sebagai Pimpinan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro dan 4 staf di PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour).

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Peneliti menggunakan teknik dokumentasi pada pengumpulan data dengan alasan bahwa dengan dokumen, data yang dilperlukan akan lebih mudah didapat dari tempat penelitian dan informasi melalui wawancara akan lebih nyata dibuktikan dengan dokumentasi.[8]

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sejumlah dokumentasi berupa foto, rekam suara, serta data-data dengan pihak terkait yaitu dengan Pimpinan Jawara Tour, dan jamaah umrah lanjut usia pada PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour) Cabang Kota Metro.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan atau validitas data, maka peneliti menggunakan penjamin keabsahan data Triangulasi. Adapun Triangulasi yang digunakan peneliti yaitu triangulasi subjek atau sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara dan data hasil wawancara dengan cara mewawancarai sumber yang berbeda atau menggunakan minimal dua atau

[8] Shahara Yusra, *"Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19," Jurnal Lifelog Learning* .Vol.4, No.1 (2021).

lebih informan.[9] Adapun subjek penelitian pada penelitian ini yaitu Pimpinan Penyelenggara Ibadah Umrah Kota Metro, dan jamaah umrah pada PT. Jasa Wisata Nusantara (Jawara Tour).

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses data yang disederhanakan agar mudah untuk dipahami, dibaca maupun dipresentasikan. Analisis kualitatif dalam suatu penelitian digunakan apabila data penelitian yang diangkat dari lapangan memiliki sifat-sifat kualitatif. Kemudian peneliti mengadakan perbandingan antara realita dengan teori apakah sama atau berbeda dengan yang terjadi dilapangan agar dapat memperoleh kesimpulan pada penelitian yang dibuat sekarang, apakah pelaksanaannya antara teori dan praktik dilapangan sesuai atau tidak dengan teori yang ada.[10]

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

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

---

[9] Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), 102
[10] Burhan Bungin, *Metode Penelitian*,275

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicacat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi, akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.[11]

Proses reduksi data dilakukan dengan memilah data hasil wawancara dari pimpinan, staf, dan jamaah umrah lanjut usia yang berkaitan langsung dengan implementasi manajemen pelayanan di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro. Peneliti menyaring informasi yang relevan seperti bentuk pelayanan khusus terhadap jamaah lansia, tantangan komunikasi karena keterbatasan teknologi, serta tanggapan terhadap fasilitas seperti kursi roda, akomodasi ramah lansia, dan pendampingan ibadah.[12]

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebuah tahapan lanjutan dari tahapan pertama yakni pengkodean dan reduksi data dalam analisis data kualitatif melalui model interaktif yang diberikan miles dan huberman. Pada tahapan penyajian data ini, berarti menghendaki peneliti untuk dapat menyajikan data temuan penelitian berupa kategori atau

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

kelompok-kelompok data.[13] Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori.[14] Penyajian data peneliti akan menguraikan dan mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan, staf, dan jamaah umrah lanjut usia di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro disajikan secara sistematis berdasarkan fokus penelitian, yaitu implementasi manajemen pelayanan umrah dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah lansia. Hasil wawancara dengan pimpinan menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan pelayanan berbasis empati dan responsif terhadap keterbatasan jamaah lansia, seperti dengan menyediakan alat bantu jalan, penginapan ramah lansia, dan jadwal kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi fisik mereka.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya.[15]

---

[13] Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016),

[14] *ibid*

[15] *ibid*

Teknik analisis data adalah metode untuk menganalisis data-data yang sudah ada, teknik ini teknik terakhir setelah kita mendapatkan data- data penelitian. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu. Metodeberfikirnya menggunakan cara induktif, induktif adalah penelitian ini akan memaparkan tentang suatu penelitian yang berangkat dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit. Dengan menggunakan cara ini fakta-fakta kongkrit yang berkenaan dengan implementasi manajemen pelayanan pada jamaah umrah lanjut usia di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro di deskripsikan kemudian dianalisa secara umum.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

1. Sejarah Berdirinya PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

PT. Jasa Wisata Nusantara (JAWARA Tour) berdiri secara resmi pada tahun 1998 di Jl. Cipinang Besar Selatan No. 6, Jatinegara, Jakarta Timur, DKI Jakarta, oleh Direktur Utama H. Cheppy Wahyu Hidayat dan telah menjadi salah satu perusahaan penyedia pelayanan perjalanan Haji khusus dan Umrah di Indonesia, JAWARA Tour mempersembahkan paket Haji khusus dan Umrah yang didukung oleh fasilitas Hotel bintang lima, transportasi dengan armada bus VIP, catering standard restaurant dan airlines internasional ternama yang menjamin kelancaran dan kualitas ibadah anda selama melakukan proses perjalanan ibadah.

Keamanan dan kenyamanan setiap jamaah Haji dan Umrah adalah obsesinya, sebagai penyelenggara Tour Haji khusus dan Umrah sepatutnya JAWARA tour selalu menjaga keamanan dan kenyamanan terhadap para jamaah dan telah dipercaya oleh jamaah haji dan umrah Indonesia yang menginginkan perjalanan ibadahnya aman, nyaman, khusuk dan ceria PT. Jasa Wisata

Nusantara berusaha untuk memberikan semua potensi dan kemampuan terbaik dan teamnya untuk menjadikan pelayanan dan support dari perusahaannya semakin baik.

PT. Jasa Wisata Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata dan jasa perjalanan, yang didirikan dengan tujuan untuk mendukung pertumbuhan sektor pariwisata nasional serta memfasilitasi kebutuhan perjalanan wisatawan domestik dan mancanegara. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan meningkatnya permintaan layanan wisata di berbagai daerah, manajemen PT. Jasa Wisata Nusantara memutuskan untuk melakukan ekspansi dengan membuka kantor cabang di berbagai kota strategis di Indonesia.

Salah satu langkah ekspansi tersebut diwujudkan dengan didirikannya Kantor Cabang di Kota Metro, Provinsi Lampung. Kantor cabang ini resmi dibuka pada tahun 2018 di Jl. Sutomo 118 Hadimulyo Timur, Kota Metro. PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro merupakan biro perlajalanan ibadah umrah yang melayani para calon jamaah yang akan melaksanakan perjalanan ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah umrah dan siap melayani setiap saat.

2. Visi Dan Misi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

a. Visi

Untuk menjadi mitra terpercaya dalam penyediaan layanan wisata yang berkualitas.

b. Misi

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jamaah.

3. Struktur Organisasi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

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

Berikut struktur organisasi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro :

1. Direktur Utama : H. Cheppy Wahyu Hidayat
2. Pimpinan Cabang : H. Sunaryo
3. Accounting : Fitrotul Fadhilah
4. Administrasi : Lukman
5. Operasional : Afifah Amatullah
6. Marketing : M. Nur

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

B. Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkat Kualitas Layanan Jamaah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

Penyelenggaraan ibadah umrah bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, penyelenggaraan ibadah umrah wajib memenuhi ketentuan yaitu, melayani jamaah umrah yang menggunakan paspor umrah, memberikan bimbingan manasik ibadah umrah, memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan secara khusus, memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jamaah umrah khusus sesuai dengan perjanjian yang disepakati antar penyelenggara dan jamaah umrah.[2]

Program pelayanan yang dimiliki dalam upaya memberikan kenyamanan, kepuasan dan kepercayaan agar dapat membuat jamaah merasa terlayani dan diperhatikan dengan baik sehingga memberika image baik untuk PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah dalam memberikan pelayanan.

PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro melaksanakan komunikasi dengan jamaah yang pelaksanaannya dilakukan oleh bagian yang relevan seperti pemasaran dan operasional berkaitan dengan informasi mengenai produk dan jasa pelayanan ibadah umrah. Komunikasi jamaah dapat dilakukan melalui telefon, whatsapp, pertemuan rutin, pengajian rutin, pertemuan dengan presenter, pertemuan dengan mitra, dan lain-lain.

[2] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008, Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Sekertariat Jenderal Departemen Agama Republik Indonesia.

Pertemuan tersebut dapat dilakukan dikantor maupun melalui event diluar kantor yang diselenggarakan oleh perusahaan.[3]

1. Implementasi Manajemen Pelayanan Berdasarkan Pimpinan Kantor Cabang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pimpinan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro, implementasi manajemen pelayanan umrah dilakukan dengan strategi dan pendekatan yang mempertimbangkan secara khusus kebutuhan jamaah lanjut usia. Dalam pelaksanaan ibadah umrah, jamaah lansia merupakan kelompok yang rentan terhadap berbagai kendala baik secara fisik, psikologis, maupun emosional. Oleh karena itu, perusahaan merasa perlu untuk merancang sistem pelayanan yang tidak hanya setara, tetapi juga inklusif dan responsif terhadap keterbatasan lansia.[4]

Pimpinan kantor cabang menjelaskan bahwa pada prinsipnya semua jamaah diperlakukan secara adil dan mendapatkan hak pelayanan yang sama. Namun, terdapat perlakuan khusus bagi jamaah lanjut usia, yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan mereka. Hal ini mencerminkan penerapan nilai-nilai pelayanan berbasis keadilan, bukan keseragaman, di mana perusahaan menyadari bahwa kelompok lansia

[3] Wawancara dengan Pemimpin PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro di Kota Metro pada tanggal 2 juni 2025, jam 16.00 wib.

[4] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

memerlukan pendekatan dan fasilitas yang berbeda dibandingkan jamaah non-lansia.[5]

Perusahaan menempatkan sejumlah petugas yang ditugaskan secara khusus untuk mendampingi jamaah lansia dari mulai pendaftaran, admistrasi hingga selama proses ibadah berlangsung. Para petugas ini tidak hanya bertugas dalam aspek teknis, seperti membantu mobilitas jamaah menggunakan kursi roda atau mendampingi saat ibadah tawaf dan sa'i, tetapi juga menjalankan fungsi sosial dan psikologis, seperti memberikan semangat, memperhatikan kondisi fisik jamaah, dan menciptakan rasa aman serta nyaman.[6]

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Sunaryo selaku Pimpinan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro, dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah, khususnya jamaah lanjut usia, dirancang dengan mempertimbangkan lima dimensi kualitas layanan atau SERVQUAL. Dari segi *Tangibles* (berwujud)**,** perusahaan menyediakan fasilitas pendukung seperti kursi roda, tongkat, hotel yang ramah lansia lengkap dengan lift dan pegangan tangan, serta alat bantu lain yang selalu dievaluasi sebelum keberangkatan agar memenuhi standar kenyamanan jamaah.[7]

[5] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

[6] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

[7] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

Dalam dimensi *Reliability* (keandalan)**,** pimpinan menegaskan pentingnya komitmen untuk melaksanakan seluruh layanan sesuai jadwal dan kesepakatan, seperti manasik, pengurusan dokumen, transportasi, serta pendampingan yang selalu dilakukan secara konsisten agar jamaah merasa yakin akan pelayanan yang dijanjikan.[8]

Untuk *Responsiveness* (daya tanggap)**,** perusahaan menerapkan prosedur cepat tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mendadak jamaah, seperti perubahan kondisi kesehatan atau kebutuhan khusus lain, dengan menyediakan petugas yang siap membantu setiap saat.

Dari segi *Assurance* (jaminan)**,** pimpinan menjelaskan bahwa semua petugas telah diberikan pelatihan khusus pelayanan lansia, memiliki pengetahuan tentang tahapan ibadah umrah, serta mampu memberikan informasi dengan jelas dan sabar, sehingga jamaah merasa aman dan percaya.[9]

Terakhir, dalam dimensi *Empathy* (empati)**,** pelayanan difokuskan untuk lebih mendekatkan diri dengan jamaah lansia melalui pendekatan personal, memberikan perhatian khusus, menyesuaikan jadwal dengan kondisi fisik jamaah, serta menciptakan suasana kekeluargaan agar jamaah merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman dalam menjalankan ibadah.[10]

[8] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

[9] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

[10] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

Pihak perusahaan juga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan kepada jamaah lansia berjalan secara mudah dan efisien. Hal ini diwujudkan melalui pengaturan jadwal yang fleksibel, tidak terlalu padat, serta disesuaikan dengan stamina lansia. Jamaah juga diberi keleluasaan waktu istirahat dan pendampingan dalam setiap transisi kegiatan. Proses check-in di bandara, pemindahan bagasi, hingga masuk ke hotel diatur sedemikian rupa agar tidak menyulitkan jamaah lansia.[11]

Pimpinan PT. Jasa Wisata Nusantara juga menyampaikan bahwa ke depan perusahaan akan terus melakukan pengembangan layanan. Langkah-langkah yang direncanakan mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan lansia secara profesional, pengadaan alat bantu tambahan, serta penguatan kerja sama dengan tenaga medis dan lembaga kesehatan, baik di tanah air maupun di Arab Saudi.[12]

Perusahaan juga berkomitmen untuk membangun sistem pengawasan dan evaluasi pelayanan yang lebih sistematis. Evaluasi dilakukan tidak hanya setelah program selesai, tetapi juga secara berkala selama pelaksanaan ibadah berlangsung. Melalui sistem monitoring ini, pihak manajemen dapat segera mengetahui dan menindaklanjuti kendala

[11] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

[12] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

yang dialami oleh jamaah, terutama jamaah lansia, dengan cepat dan tepat.[13]

Strategi manajerial tersebut, implementasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Jasa Wisata Nusantara menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya mengejar keberhasilan administratif pelaksanaan umrah, tetapi juga benar-benar memperhatikan dimensi kemanusiaan dalam pelayanan. Hal ini tentu sangat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada jamaah lansia, baik dari sisi kenyamanan, keamanan, hingga kepuasan spiritual mereka selama menjalankan ibadah.[14]

2. Implementasi Manajemen Pelayanan Berdasarkan Perspektif Petugas Pelayanan Umrah

Dalam wawancara dengan Ibu Afifah selaku petugas pelayanan umrah di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro, terungkap banyak hal yang menggambarkan implementasi pelayanan yang mengarah langsung kepada lima dimensi SERVQUAL.[15]

Pertama, pada dimensi *Tangibles* (berwujud)**,** Ibu Afifah menjelaskan bahwa perusahaan secara konsisten menyediakan fasilitas fisik yang memadai bagi jamaah lansia. Mulai dari kursi roda, tongkat, lift hotel yang ramah lansia, hingga kendaraan dengan pegangan khusus demi keamanan. Selain itu, ruang manasik didesain agar nyaman dengan tempat

[13] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

[14] Hasil wawancara dengan Bapak H.Sunaryo, pada tanggal 2 Juni 2025 di Yayasan Nurul Husna Yain pukul 16.30 WIB

[15] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB

duduk prioritas bagi lansia, dan makanan juga disiapkan khusus sesuai kebutuhan kesehatan mereka. Semua fasilitas ini dirawat dan selalu diperbarui agar tetap layak pakai sebelum keberangkatan.[16]

Kedua, terkait *Reliability* (keandalan)**,** Ibu Afifah menyampaikan bahwa pihaknya selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Petugas berusaha hadir tepat waktu, membantu jamaah dalam setiap tahapan, mulai dari pendaftaran, manasik, hingga pendampingan di tanah suci. Informasi yang disampaikan juga selalu sama antara satu petugas dan petugas lainnya, sehingga jamaah merasa mendapatkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.[17]

Ketiga, pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)**,** Ibu Afifah menekankan pentingnya sikap sigap dan cepat tanggap, terutama saat jamaah lansia mengalami kesulitan fisik atau membutuhkan bantuan mendadak. Petugas selalu siap membantu, misalnya ketika ada jamaah yang tiba-tiba merasa lelah saat thawaf, langsung diarahkan menggunakan kursi roda dan didampingi hingga selesai. Petugas juga rutin mengingatkan jamaah untuk minum obat dan memperhatikan waktu istirahat mereka.[18]

Keempat, menyangkut *Assurance* (jaminan)**,** Ibu Afifah menjelaskan bahwa setiap petugas dibekali pelatihan yang mencakup pengetahuan seputar kesehatan lansia, prosedur ibadah, serta etika pelayanan. Pengetahuan ini penting agar jamaah merasa aman dan percaya

[16] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB

[17] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB

[18] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB

bahwa mereka didampingi oleh petugas yang paham, sabar, dan santun. Selain itu, perusahaan selalu memberikan kejelasan mengenai jadwal keberangkatan, biaya, hingga prosedur selama di tanah suci, sehingga jamaah merasa lebih tenang.[19]

Kelima, untuk dimensi *Empathy* (empati)**,** Ibu Afifah menegaskan bahwa pendekatan humanis menjadi kunci utama. Petugas tidak hanya bertugas secara teknis, tetapi juga hadir sebagai pendengar dan pendamping spiritual bagi jamaah lansia. Mereka berupaya menciptakan suasana nyaman dan penuh kekeluargaan, serta selalu mengingatkan jamaah untuk tidak merasa terbebani dan menikmati ibadah dengan hati yang tenang[20].

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Afifah selaku petugas pelayanan umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah, khususnya jamaah lanjut usia, memiliki tantangan tersendiri yang memerlukan kesiapan dari segi fisik, emosional, hingga kompetensi teknis petugas. Petugas mengakui bahwa dalam proses pelayanan ibadah umrah, jamaah lansia merupakan kelompok yang paling membutuhkan perhatian intensif, mulai dari keberangkatan hingga pelaksanaan rangkaian ibadah di tanah suci.[21]

[19] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB
[20] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB
[21] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah, pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB

Salah satu kendala utama yang sering dihadapi oleh Ibu Afifah adalah kondisi kesehatan jamaah lansia yang cenderung tidak stabil. Beberapa di antara mereka memiliki riwayat penyakit seperti hipertensi, diabetes, atau gangguan persendian yang membuat mobilitas mereka terbatas. Dalam menghadapi situasi ini, petugas dituntut untuk bersikap sigap, sabar, dan komunikatif. Pelayanan kepada lansia bukan sekadar teknis, tetapi juga membutuhkan pendekatan psikologis dan emosional agar jamaah merasa nyaman dan terlayani dengan baik.[22]

Ibu Afifah juga menjelaskan bahwa pelayanan terhadap jamaah lansia tidak terbatas hanya pada saat pelaksanaan ibadah, tetapi juga sejak pelatihan manasik hingga proses kepulangan. Mereka dilatih untuk memperhatikan tanda-tanda kelelahan jamaah, mengingatkan waktu konsumsi obat, serta mendampingi secara langsung saat pelaksanaan ibadah yang memerlukan mobilitas tinggi. Hal ini menjadi bentuk jaminan pelayanan terhadap kenyamanan dan keamanan jamaah lansia yang diberikan oleh perusahaan melalui petugas di lapangan.[23]

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Ibu Afifah menyampaikan bahwa perusahaan rutin melakukan pembekalan atau pelatihan internal tentang pelayanan berbasis karakteristik jamaah, termasuk lansia. Selain itu, ada evaluasi setelah program umrah selesai

[22] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB
[23] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB

guna mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan dan mencari solusi perbaikan di masa mendatang.[24]

Pendekatan yang dilakukan petugas terhadap jamaah lansia adalah pendekatan humanis. Mereka dituntut untuk bisa membangun komunikasi yang baik, menunjukkan sikap empati, serta menciptakan rasa aman dan tenang bagi jamaah. Ibu Afifah tidak hanya menjalankan tugas sebagai pelayan teknis, tetapi juga sebagai pendamping ibadah dan penenang psikologis bagi para lansia.[25]

3. Implementasi Manajemen Pelayanan Berdasarkan Perspektif Jamaah Umrah Lanjut Usia

Hasil wawancara dengan beberapa jamaah umrah lanjut usia dari PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro memberikan gambaran yang kuat mengenai kualitas pelayanan yang telah diterapkan. Jamaah secara umum merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat membantu mereka dalam menjalankan ibadah dengan tenang dan nyaman. Salah satu bentuk pelayanan yang mereka rasakan secara langsung adalah adanya perhatian khusus dari petugas dalam setiap tahapan perjalanan. Pendekatan ini memberikan gambaran holistik tentang bagaimana manajemen pelayanan dirasakan secara langsung oleh para jamaah lansia:

Bapak Mulyono menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan yang di berikan selama melaksanakan ibadah umrah. Namun menurut beliau masih disayangkan untuk memberikan informasi penting yang

[24] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB
[25] Hasil wawancara dengan Ibu Afifah pada tanggal 3 Juni 2025 pukul 16.30 WIB

terkadang hanya disampaikan melalui *whatsAap grub,* karena bisa menjadi kendala bagi jamaah lanjut usia yang tidak mengerti terkait teknologi masa kini. Fasilitas yang disiapkan cukup membantu seperti kursi roda. Beliau juga menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan bagi jamaah lansia.[26]

Ibu Painem menyampaikan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan tetapi untuk bimbingan manasik tidak hanya dilakukan sekali sebelum keberangkatan. Fasilitas yang digunakan selama perjalanan juga sangat membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan ibadah. Beliau menyampaikan pelayanan yang diberikan sudah sangat terjamin dan sangat puas dari awal berangkat sampai kembali lagi ke rumah.[27]

Bapak Jumaidi mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik fasilitas yang disediakan seperti pegangan khusus untuk jamaah lansia saat seperti di bus atau di tempat lainnya. Beliau mengatakan tidak adanya kendala selama menjalankan ibadah, fasilitas yang diberikan juga sangat membantu beliau dalam melaksanakan ibadah. Beliau menyampaikan untuk pelayanan yang diberikan sangat baik dan memuaskan bagi jamaah lanjut usia.[28]

Bapak Suwarto menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik. Beliau menceritakan fasilitas penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram, beliau menyatakan bahwa hotelnya mudah diakses, tidak terlalu tinggi, dan memiliki lift yang berfungsi baik. Bapak suwarto

[26] Hasil wawancara dengan Bapak Mulyono pada tanggal 28 Januari 2025
[27] Hasil wawancara dengan Ibu Painem pada tanggal 28 Januari 2025
[28] Hasil wawancara dengan Bapak Jumaidi pada tanggal 28 Januari 2025

mengatkan tidak adanya kendala selama menjalankan ibadah tetapi kadang beliau tertinggal informasi yang disampaikan melalui *whatsAap grup*. Tapi untuk pelayanan selama ibadah beliau sangat merasa puas.[29]

Ibu Sadinem mengatakan untuk pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, beliau juga menceritakan pada saat melaksanakan ibadah umrah sangat terbantu dengan alat bantu jalan yang disediakan di tempat-tempat ibadah selama di Arab Saudi. Menurut beliau tidak ada kendala selama melaksanakan ibadah karena adanya pendamping. Beliau sangat merasa puas dari pelayanan yang diberikan.[30]

Bapak Aceb menceritakan bahwa sebagai penderita diabetes, pada awalnya beliau merasa cemas mengenai keteraturan pola makan dan jadwal konsumsi obat selama menjalani rangkaian ibadah. Namun kekhawatiran tersebut dapat teratasi karena pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara terbukti sangat membantu, khususnya dalam memperhatikan kebutuhan kesehatan jamaah dan memastikan jadwal minum obat tetap terjaga dengan baik, beliau mengatakan sangat terbantu dengan pelayanan medis yang diberikan selama menjalankan ibadah umrah. Beliau mengatakan tidak ada kendala karena adanya pendamping yang selalu siap membantu apa yang dibutuhkan. Beliau mengatakan Kesehatan nya sangat terjamin dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.[31]

[29] Hasil wawancara dengan Bapak Suwarto pada tanggal 5 Juni 2025
[30] Hasil wawancara dengan Ibu Sadinem pada tanggal 5 Juni 2025
[31] Hasil wawancara dengan Bapak Aceb pada tanggal 7 Juni 2025

Ibu Rubiyatun menilai bahwa proses keberangkatan, mulai dari manasik hingga keberangkatan ke bandara, dilakukan dengan sangat baik. Beliau mengatkan tidak ada kendala apapun selama menjalankan ibadah. Fasilitas yang disediakan seperti kursi roda dan pegangan tangan sangat membantu saat melakukan ibadah. Beliau mengatakan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.[32]

Bapak Supangat menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan dari awal berangkat hingga pemulangan. Selain itu juga beliau mengatakan bahwa diperlihatkan jalur khusus untuk lansia yang mudah dijangkau, dan adanya tempat duduk yang cukup banyak yang memudahkan untuk beristirahat. Beliau mengatakan tidak ada kendala selama menjalankan ibadah, beliau juga sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pada saat pendaftaran sampai beangkat dan pemulangan.[33]

Ibu Sumirah menyampaikan pelayanan yang baik, beliau juga menyatakan merasa lebih aman dan nyaman karena adanya alat bantu seperti pegangan di sepanjang jalan dan area pelaksanaan ibadah umrah. Beliau merasa tidak ada kendala selama menjalankan ibadah, dan merasa sangat puas untuk pelayanan yang sudah di sediakan untuk kebutuhan selama menjalankan ibadah.[34]

Bapak Bibit menceritakan pelayanan yang sangat memuaskan dan fasilitas yang sangat membantu seperti alat bantu jalan yang disediakan di tempat-tempat ibadah selama di Arab Saudi. Beliau mengatakan tidak ada

[32] Hasil wawancara dengan Ibu Rubiyatun pada tanggal 7 Juni 2025
[33] Hasil wawancara dengan Bapak Supangat pada tanggal 7 Juni 2025
[34] Hasil wawancara dengan Ibu Sumirah pada tanggal 7 Juni 2025

kendala apapun, beliau mengatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan untuk membantu jamaah lansia selama menjalankan ibadah.[35]

C. Analisis Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

Berdasarkan penelitian dan pengamatan dengan proses wawancara dan pengumpulan data-data dari pihak yang bersangkutan, peneliti membuat analisis mengenai manajemen peningkatan kualitas layanan pada jamaah umrah lanjut usia di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro.

PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro telah berupaya menerapkan berbagai prinsip secara praktis dalam pelayanan umrah bagi jamaah lanjut usia. Prinsip pertama, yaitu mengidentifikasi kebutuhan yang sesungguhnya, diwujudkan melalui penyediaan pelayanan khusus seperti kursi roda, layanan medis, dan pendampingan ibadah yang disesuaikan dengan kondisi fisik jamaah lansia. Perusahaan secara aktif mendata kondisi kesehatan jamaah sebelum keberangkatan untuk memastikan layanan yang diberikan tepat sasaran.

Selanjutnya, prinsip menyediakan pelayanan yang terpadu *(one-stop service)* terlihat dari sistem yang terintegrasi antara pendaftaran, manasik, keberangkatan, pelaksanaan ibadah, hingga pemulangan. Hal ini memberikan kemudahan bagi jamaah lansia agar tidak perlu melalui

[35] Hasil wawancara dengan Bapak Bibit pada tanggal 7 Juni 2025

proses yang terpisah-pisah. Perusahaan juga membuat sistem dan mendukung pelayanan melalui pelatihan staf dan penyediaan fasilitas yang memadai. Dalam implementasinya, setiap petugas didorong bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan dengan menunjukkan sikap empati, kesabaran, dan kesiapsiagaan. Keluhan dari jamaah juga dilayani dengan baik, khususnya dalam menanggapi keterbatasan jamaah terhadap teknologi komunikasi. Inovasi pelayanan terus dilakukan, seperti penyederhanaan manasik dan informasi, sehingga prinsip terus berinovasi dan bersifat ramah juga tercermin. Terakhir, perusahaan secara rutin melakukan kontrol kualitas pelayanan, baik melalui evaluasi langsung maupun feedback dari jamaah. Dengan demikian, prinsip-prinsip manajemen pelayanan telah diterapkan secara nyata dan memberikan kontribusi signifikan terhadap meningkatnya kenyamanan serta kepuasan jamaah lanjut usia dalam melaksanakan ibadah umrah.

Pelayanan yang diberikan mencakup seluruh tahapan, mulai dari proses pendaftaran awal hingga pelunasan biaya perjalanan. Secara khusus, PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro memberikan perhatian besar kepada calon jamaah umrah yang sudah lanjut usia. Proses pendaftaran dirancang agar lebih mudah dan fleksibel, memungkinkan calon jamaah lansia untuk diwakilkan dalam hal pengumpulan dan pengurusan berkas administrasi.

Pelaksanaan manajemen pelayanan umrah di PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro dijalankan dengan mengacu pada

empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Masing-masing fungsi ini dirancang untuk menjawab tantangan spesifik dalam melayani jamaah lanjut usia, yang memiliki keterbatasan fisik dan psikologis.

Perencanaan dilakukan dengan menyiapkan program layanan khusus bagi jamaah lansia, seperti penyediaan kursi roda, hotel ramah lansia yang dekat dengan Masjidil Haram dan Nabawi, jadwal manasik yang lebih sering dan terstruktur, serta pendampingan intensif sejak keberangkatan hingga kepulangan. Perencanaan ini juga meliputi pelatihan bagi petugas agar mampu melayani jamaah lansia dengan empati, sabar, dan teliti.

Pengorganisasian diterapkan melalui pembagian tugas yang jelas, di mana terdapat petugas pendamping khusus lansia yang bertanggung jawab penuh membantu jamaah lansia, baik dalam hal mobilitas maupun kebutuhan informasi. Struktur organisasi yang terkoordinasi antara bagian pemasaran, operasional, hingga kesehatan mendukung terciptanya layanan yang terintegrasi dan responsif.

Pelaksanaan pelayanan tercermin dari penerapan lima dimensi SERVQUAL, yakni:

1. Tangibles: penyediaan fasilitas fisik memadai seperti kursi roda, lift hotel, dan ruang manasik dengan tempat duduk khusus lansia.

2. Reliability**:** komitmen petugas untuk hadir tepat waktu, memberikan informasi akurat, dan mendampingi jamaah dalam setiap tahapan.
3. Responsiveness**:** petugas selalu sigap membantu jamaah yang mengalami kesulitan mendadak, termasuk mengingatkan konsumsi obat dan istirahat.
4. Assurance**:** petugas terlatih memberikan rasa aman dan kepastian kepada jamaah lansia mengenai jadwal, biaya, hingga proses ibadah.
5. Empathy**:** pelayanan berbasis perhatian personal, suasana kekeluargaan, dan komunikasi langsung yang mudah dipahami oleh lansia.

Hasil wawancara dengan beberapa jamaah lansia yang pernah menggunakan jasa PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima umumnya dinilai cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Dari segi *Tangibles* (berwujud)**,** jamaah merasa terbantu dengan adanya fasilitas kursi roda, hotel ramah lansia dengan lift, dan pendampingan fisik yang disediakan biro travel. Namun, ada catatan bahwa perlunya perawatan fasilitas agar selalu dalam kondisi optimal.

Dari dimensi *Reliability* (keandalan)**,** jamaah menilai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, mulai dari keberangkatan, pengurusan dokumen, hingga akomodasi. Meski demikian, beberapa jamaah lansia

mengeluhkan materi manasik yang kurang mendalam dan hanya dilakukan satu kali sebelum keberangkatan, sehingga mereka merasa belum cukup memahami seluruh rangkaian ibadah.

Pada aspek *Responsiveness* (ketanggapan)**,** petugas dinilai cukup sigap dalam membantu jamaah saat di tanah suci, terutama ketika ada yang kelelahan atau membutuhkan kursi roda. Namun, terdapat kendala dalam hal komunikasi informasi melalui grup WhatsApp, karena banyak jamaah lansia yang kesulitan mengakses teknologi tersebut.

Sementara itu, dari segi *Assurance* (jaminan)**,** jamaah merasa cukup percaya diri menjalankan ibadah karena pendampingan dilakukan oleh petugas yang sabar dan memahami proses ibadah umrah, meskipun beberapa jamaah berharap ada materi tambahan yang lebih mudah dipahami.

Terakhir, pada dimensi *Empathy* (empati)**,** jamaah lansia merasakan perhatian khusus yang diberikan petugas, seperti membantu selama ibadah, memperhatikan kondisi fisik, serta menciptakan suasana kekeluargaan, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan tenang selama perjalanan umrah.

Manajemen pelayanan merupakan suatu pendekatan sistematis yang bertujuan untuk mengatur dan mengendalikan seluruh aktivitas pelayanan agar dapat berjalan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah, aspek pelayanan sangat penting karena berhubungan langsung dengan

kenyamanan dan kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah. Hal ini menjadi semakin penting ketika jamaah yang dilayani merupakan golongan lanjut usia (lansia) yang memiliki kebutuhan khusus secara fisik maupun emosional.

PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah lansia melalui proses manajerial yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan dan evaluasi. Dalam praktiknya, perusahaan tidak hanya berorientasi pada keberangkatan semata, tetapi juga pada proses dan pengalaman spiritual jamaah selama perjalanan umrah berlangsung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi manajemen pelayanan umrah dalam meningkatkan kualitas layanan jamaah lansia pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan umrah pada PT. Jasa Wisata Nusantara dilaksanakan melalui empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi. Semua fungsi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan khusus jamaah lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik maupun pemahaman informasi.
2. Dalam implementasi pelayanan, perusahaan telah menerapkan dimensi SERVQUAL yang mencakup:
    a. *Tangibles (berwujud)*: penyediaan kursi roda, hotel ramah lansia, alat bantu jalan, serta ruang manasik yang nyaman.
    b. *Reliability (keandalan)*: komitmen untuk selalu memberikan pelayanan sesuai janji dan prosedur yang jelas.
    c. *Responsiveness (daya tanggap)*: petugas selalu sigap membantu jamaah lansia dalam kondisi darurat atau saat memerlukan bantuan.

d. *Assurance (jaminan)*: petugas yang terlatih dan komunikatif sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan jamaah.

e. *Empathy (empati)*: pelayanan dengan pendekatan humanis, memperhatikan kondisi khusus jamaah lansia, serta suasana kekeluargaan.

3. Pelayanan yang terstruktur dan responsif ini mampu meningkatkan kenyamanan, rasa aman, serta kepuasan jamaah lansia selama menjalankan ibadah umrah. Pendekatan pelayanan yang penuh empati juga berhasil membangun citra positif perusahaan sebagai penyelenggara umrah yang peduli terhadap jamaah lansia.
4. Kendala utama yang masih dihadapi adalah keterbatasan jamaah lansia dalam memahami teknologi digital (seperti grup WhatsApp), serta keterbatasan waktu manasik yang masih dirasa kurang oleh sebagian jamaah. Namun, perusahaan terus berupaya memperbaiki melalui evaluasi rutin dan peningkatan program pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa mendatang:

1. Bagi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro:
    a. Perlu meningkatkan frekuensi dan variasi manasik umrah agar jamaah lansia semakin paham dan siap secara mental dan fisik.

b. Memperluas metode komunikasi, misalnya dengan membuat panduan cetak atau video sederhana yang dapat diakses oleh jamaah yang kesulitan menggunakan teknologi digital.
c. Menambah jumlah petugas pendamping lansia, khususnya saat pelaksanaan ibadah di tanah suci, untuk memastikan pelayanan lebih optimal.

2. Bagi Jamaah Umrah Lansia:
   a. Disarankan untuk mengikuti seluruh rangkaian manasik dan konsultasi kesehatan sebelum keberangkatan agar dapat mempersiapkan diri lebih baik.
   b. Sebaiknya didampingi oleh keluarga atau kerabat yang lebih muda untuk mempermudah komunikasi dan pelaksanaan ibadah.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya:

   Diharapkan dapat meneliti lebih mendalam tentang evaluasi kepuasan jamaah lansia terhadap pelayanan umrah, serta mengeksplorasi inovasi pelayanan berbasis teknologi yang lebih ramah lansia.

DAFTAR PUSTAKA

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

Ahmad Sarwat*, "Ensiklopedia Fikih Indonesia: Haji Dan Umrah"* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019)

Ananda Ruth Naftali, dkk, Kesehatan Spiritual dan Kesiapan Lansia dalam Menghadapi Kematian, *Buletin Psikologi*, Vol. 25, 2017

Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*, Jakarta:Gramedia Pustaka Umum, 2003

Burhan Bungin, *"Metodelogi Penelitian Kuantitatif"* (Jakarta: Kencana, 2017.

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

Dalduri, *"Pilihlah Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah"* Manasik Plus Umra-Haji & Muslim Journey, Edisi 02, November 2016

Departemen Agama RI, *Bunga Rampai Perhajian II,* (Jakarta : DIRJEN Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji)

Eka Prameswari, Afifudin, and Suyeno, *"Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang,"* Jurnal Respon Publik, Vol. 15.7 (2021)

Endang Widi Winarni*, Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif*: PTK, R&D, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018)

Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020),

Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013)

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

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyeelenggara Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementrian Agama RI, 2018).

Miftahur Rezki dan Heni Suparti "Kualitas Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Tanjung Tabalong, *"Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis Vol 6 No. 2 2023.*

Moh. Nafi' CH, *Haji & Umrah Sebuah Cermin Hidup*, (Erlangga, 2015)

Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad Ramdan, "Metode Penelitian" (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021).

Murdiansyah Herman, dkk, *"Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah"*, As Siyasah, Vol. 3, 2018

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

Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Ciputat Press 2002)

Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1

Sabiq Mansur*, "Sosiologi Haji Dan Umrah"* (Yogjakarta: CV. Istana Agency, 2001).

Shahara Yusra, *"Pengelolaan LKP Pada Masa Pandemi Covid-19," Jurnal Lifelog Learning* .Vol.4, No.1 (2021).

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

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

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, *"Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*" (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006).

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

Yoga Setiawan, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Terhadap Jamaah Yang Sudah Lansia Di PT Marco Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Bandar Lampung* (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo, & Gremler, Dwayne D. (2006). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

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.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0528/In.28.1/J/TL.00/04/2025
Lampiran : -
Perihal : **SURAT *BIMBINGAN SKRIPSI***

Kepada Yth.,
Aulia Ranny Priyatna (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-
Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama	:	**NUR HIDAYAH TOHIR**
NPM	:	2103040009
Semester	:	8 (Delapan)
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umroh
Judul	:	IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMAAH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO

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, 23 April 2025
Ketua Jurusan,

Ulul Azmi Mustofa
NIP 198703192020121003

OUTLINE

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Pertanyaan Penelitian

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

D. Penelitian Yang Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan Umrah

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Umrah
2. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan
3. Karakteristik Pelayanan
4. Bentuk-bentuk Pelayanan
5. Kualitas Pelayanan
6. Sasaran Pelayanan

B. Ibadah Umrah

1. Pengertian Umrah
2. Syarat Wajib Umrah
3. Rukun Umrah

C. Lanjut Usia
1. Pengertian Lanjut Usia
2. Pengelompokan Lanjut Usia
3. Kebutuhan Lanjut Usia
4. Hak dan Kewajiban Lanjut Usia

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Dan Sifat Penelitian
B. Sumber Data
C. Teknik pengumpulan data
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
E. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro
1. Sejarah Berdirinya PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro
2. Visi Dan Misi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro
3. Struktur Organisasi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

B. Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jama'ah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

C. Analisis Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jama'ah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan
B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMA'AH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO

A. Wawancara Kepada Pimpinan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

1. Apakah semua jamaah mendapat pelayanan yang sama antara jamaah non lansia dan lansia?
2. Apakah ada petugas yang dikhususkan melayani jamaah lanjut usia?
3. Bagaimana PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro memastikan proses pelayanan umrah bagi jamaah lanjut usia berjalan dengan mudah dan efisien?
4. Apakah fasilitas alat bantu, seperti kursi roda, atau perangkat pendukung lainnya pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro telah memadai untuk memenuhi kebutuhan jamaah umrah lanjut usia?
5. Apa langkah ke depan yang akan diambil oleh PT. Jasa Wisata Nusantara dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah lansia?

B. Wawancara Kepada Petugas Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

1. Apa saja yang menjadi kendala selama pelaksanaan pelayanan ibadah umrah?
2. Fasilitas apa saja yang PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro berikan kepada Jamaah umrah lanjut usia pada proses pelayanan?
3. Apa saja pelayanan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro dalam memberikan jaminan kepada jemaah umrah lanjut usia?

4. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro agar jamaah umrah lanjut usia dapat meningkatkan kualitas layanan?
5. Bagaimana pendekatan PT. Jasa Wisata Nusantara dalam memberikan pelayanan khusus kepada jamaah lansia?

C. Wawancara Kepada Jamaah Umrah Lanjut Usia PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terkait pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro kepada Jamaah umrah yang sudah lanjut usia?
2. Apakah ada kendala selama proses pelaksanaan ibadah umrah?
3. Fasilitas apa yang PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro berikan kepada Jamaah umrah yang sudah lanjut usia?
4. Apa yang membuat Bapak/Ibu merasa terjamin dengan pelayanan yang diberikan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro terhadap Jamaah umrah lanjut usia?
5. Apa yang membuat Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro terhadap Jamaah umrah lanjut usia?

D. Dokumentasi

1. Profil Singkat PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro
2. Visi Dan Misi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro
3. Struktur Organisasi PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro
4. Data Jama'ah Umrah Lanjut Usia PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

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-0997/In.28/D.1/TL.00/06/2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan PT Jasa Wisata Nusantara
Cab. Kota Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0998/In.28/D.1/TL.01/06/2025, tanggal 02 Juni 2025 atas nama saudara:

Nama	:	**NUR HIDAYAH TOHIR**
NPM	:	2103040009
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan PT Jasa Wisata Nusantara Cab. Kota Metro bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/ survey di PT Jasa Wisata Nusantara Cab. Kota Metro, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMAAH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 02 Juni 2025
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,

Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002

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-0998/In.28/D.1/TL.01/06/2025

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

Nama	:	**NUR HIDAYAH TOHIR**
NPM	:	2103040009
Semester	:	8 (Delapan)
Jurusan	:	Manajemen Haji dan Umroh

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di PT Jasa Wisata Nusantara Cab. Kota Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JAMAAH LANSIA PADA PT. JASA WISATA NUSANTARA KANTOR CABANG KOTA METRO".
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.

Mengetahui,
Pejabat Setempat

PT. JASA WISATA NUSANTARA ★ JAWARA TOUR METRO ★

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 02 Juni 2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002

PT. JASA WISATA NUSANTARA
JAWARA
Perwakilan Lampung

Jl. Dr. Sutomo No. 143 Kel. Hadimulyo Timur Kec. Metro Pusat Kota - Metro

Nomor : 10 – PT / JT / VI / 25
Sifat : Penting
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Pemberian Izin Research

Kepada Yth,
Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Menindak lanjuti surat dari Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung tentang surat pemberian izin research, maka Bersama ini kami sampaikan pemberian izin research kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama:

Nama	: NUR HIDAYAH TOHIR
NPM	: 2103040009
Semester	: 8 (delapan)
Jurusan	: Manajemen Haji dan Umrah

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

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 3 Juni 2025
Pimpinan Cabang

PT. JASA WISATA NUSANTARA ★ JAWARA TOUR METRO

SUNARYO

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; perpustakaan@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-490/In.28/S/U.1/OT.01/06/2025

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

Nama	: NUR HIDAYAH TOHIR
NPM	: 2103040009
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2103040009.

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, 16 Juni 2025
Kepala Perpustakaan,

Aan Gufroni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009

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 : Nur Hidayah Tohir
NPM : 2103040009
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jamaah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 24%.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 20 Juni 2025
Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh

Ulul Azmi Mustofa, S.E.I, M.S.I
NIP.198703192020121003

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

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Nur Hidayah Tohir
NPM : 2103040009
Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / TA : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 4/2/2025	o) Perbaiki penulisan judul. keterangan Prodi pada sampul o) Perbaikan kata pengantar, Daftar isi o) Data wawancara kepada owner cajilan sebagai data awal /pra survey o) Bab II perbaiki judul sub bab	
	Senin 3/3/2025	o) Perbaiki narasi Jenis & sifat penelitian cari referensi Metopen o) Data Primer siapa. sebutkan. o) Data wawancara narasumber. o) lengkapi penjelasan kerahasiaan data. o) Perbaiki Redaksi penulisan lihat pada buku pedoman.	
	Senin 10/3/2025	ACC untuk diseminarkan	

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 19841606202321241

Mahasiswa Ybs,

Nur Hidayah Tohir
NPM. 2103040009

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

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Nur Hidayah Tohir
NPM : 2103040009
Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / TA : VIII / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 28/2025. /04	- Perbaiki spasi - Landasan teori Poin B jadi Poin A. - Bab IV tambahkan poin C Analisis Manajemen pelayanan	
	Rabu 30/2025 /04	- Acc Outline	
	Senin 5/2025 /05	- Kata pengantar diperbaiki - Daftar Isi disesuaikan outline. - Perbaiki penulisan Reduksi ayat. - Tambahkan satu paragraf / - Konsisten penulisan halaman. - Perbaiki penulisan typo paragraf dan spasi.	

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 19841606202321241

Mahasiswa Ybs,

Nur Hidayah Tohir
NPM. 2103040009

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

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Nur Hidayah Tohir
NPM : 2103040009
Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / TA : VIII / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 7/05 2025.	- Perbaiki penulisan footenote. - Sample menggunakan teknik snowball - Sinkronkan dengan data wawancara - Daftar Pustaka diperbaiki.	
	14/05 2025.	Acc Bab 1-3.	
	Senin 19/05 2025.	- Perbaiki poin wawancara - Tambahkan item pertanyaan. - Pimpinan, petugas, jamaah. - Pengesahan terpisah.	
	Rabu 21/05 2025.	Acc ARD.	

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 19841606202321241

Mahasiswa Ybs,

Nur Hidayah Tohir
NPM. 2103040009

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

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Nur Hidayah Tohir
NPM : 2103040009
Jurusan/Fakultas : MHU / FEBI
Semester / TA : VIII / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 10/06/2025	Bukti wawancara disesuaikan dengan APD yang disusun informan diinventarisir berdasarkan jmlah jamaah lansia Teknik sampling diinventarisir ciri perbaiki penulisan footnote.	
	Selasa 17/06/2025	lengkapi lampiran. Analisis di BAB 4 poin C dipertajam	
	Kamis 19/06/2025	Ace Bab. 4 & 5 siap untuk dimunaqosyahkan	

Dosen Pembimbing

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
NIP. 19841606202321241

Mahasiswa Ybs,

Nur Hidayah Tohir
NPM. 2103040009

FOTO DOKUMENTASI

Foto 1. Wawancara dengan Bapak H. Sunaryo

(Pimpinan PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 2. Wawancara dengan Ibu Afifah Amatullah

(Staff Operasional PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 3. Wawancara dengan Bapak Mulyono

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 4. Wawancara dengan Ibu Painem

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 5. Wawancara dengan Bapak Aceb

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 6. Wawancara dengan Bapak Suwarto

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 7. Wawancara dengan Ibu Sadinem

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 8. Wawancara dengan Bapak Jumadi

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 9. Wawancara dengan Bapak Supangat

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 10. Wawancara dengan Ibu Rubiyatun

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 11. Wawancara dengan Bapak Bibit

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 12. Wawancara dengan Ibu Sumirah

(Jamaah Umrah PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro)

Foto 13. PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama lengkap Nur Hidayah Tohir, dilahirkan di Wonorejo, 29 April 2003 dan merupakan anak terakhir dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Iskak dan Ibu Alm. Hariyanti. Diawali Pendidikan formal di Sekolah Dasar di SDN 1 Wonorejo (2010-2015) dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTs Darul A'mal Metro (2016-2018). Peneliti melanjutkan jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Atas di MA Darul A'mal Metro (2019-2021). Kemudian melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Jurusan Manajemen Haji dan Umroh (MHU) dimulai tahun pelajaran 2021/2022 sampai sekarang.