

ABSTRAK

Mini Mahmudah. 210104030126, *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo*. Pembimbing (I) Fahriansyah, S. Ag., M.Ag., Pembimbing (II) Hj. Jumi Herlita, M.Sc. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Antasari Banjarmasin 2025.

kata kunci: Manajemen Pelayanan, Lanjut Usia, Travel Alhafiz Jaya Borneo

Penelitian Manajemen Pelayanan Jemaah Umroh lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo di latar belakang oleh meningkatnya jumlah jemaah umrah lansia yang memerlukan perhatian dan pelayanan khusus dalam pelaksanaan ibadah umrah. Jemaah lansia memiliki keterbatasan fisik yang memerlukan perhatian dan pelayanan khusus selama perjalanan ibadah. fokus permasalahan dalam penelitian ini yakni Bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan subjeknya yaitu karyawan dan beberapa jemaah umrah lanjut usia. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penelitian yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini didasarkan pada informasi dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan dalam fungsi perencanaan, seluruh aspek pelayanan telah disusun dengan memperhatikan kebutuhan lansia. Akomodasi dipilih jauh hari dengan mempertimbangkan aksesibilitas, transportasi disiapkan dengan fasilitas, konsumsi disiapkan dengan matang, dan kesehatan yang cukup baik, namun masih perlu tim medis dari Indonesia untuk meningkatkan kenyamanan jemaah lansia. Pada fungsi pengorganisasian, pelayanan diatur melalui pembagian tugas yang sistematis. Akomodasi disesuaikan dengan kondisi jemaah, transportasi diberikan akses khusus untuk lansia, konsumsi ditangani tim katering, dan kesehatan dikelola oleh petugas medis yang sudah bekerja sama dengan *land arrangement*. Dalam fungsi pelaksanaan, seluruh pelayanan dijalankan langsung di lapangan. Akomodasi disiapkan dengan bekerja sama dengan *land arrangement*, transportasi diawasi selama perjalanan, konsumsi disesuaikan dengan jadwal dan kondisi jemaah, serta kesehatan yang proaktif dan empatik menjadi kunci kenyamanan jemaah. Fungsi pengendalian dilakukan melalui pengawasan dan evaluasi berkala terhadap semua aspek. Tempat tinggal, transportasi, dan konsumsi dipantau agar sesuai standar, sementara kesehatan tetap menjadi aspek dominan melalui pemantauan kondisi fisik dan layanan medis yang cepat tanggap.