

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, popularitas umrah telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah jemaah umrah asal Indonesia setiap tahunnya. Pada tahun 2019, tercatat sebanyak 1.088.608 jemaah umrah asal Indonesia yang berangkat ke Tanah Suci.

Menurut statistik resmi Arab Saudi, Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah jemaah umrah dan pengunjung terbanyak. Tahun lalu, sekitar 1,5 juta jemaah dan pengunjung dari Indonesia tiba di Arab Saudi pada tahun 2023. Pihak Saudi menyatakan bahwa pasar Indonesia merupakan salah satu yang paling penting di Asia Tenggara.¹

Dalam perjalanan ibadah, setiap jemaah tentu menginginkan pelayanan yang baik, aman, nyaman, dan memungkinkan mereka melaksanakan ibadah dengan khusyu' dan sempurna. Tujuannya adalah agar ibadah tersebut tidak sia-sia, dan mereka berharap mendapat ridho serta pahala dari Allah SWT. Penyelenggaraan ibadah umrah akan menghasilkan kepuasan jika lembaga penyelenggara memiliki manajemen yang baik, terutama dalam hal pelayanan

¹ Hanif Hawari, "Saudi: 2023 Jemaah Umrah Indonesia Capai 1,5 Juta Orang," detik.com, 2023, <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-7314158/saudi-2023-jemaah-umrah-indonesia-capai-1-5-juta-orang>.

kepada jemaah. Dengan demikian, apa yang diinginkan jemaah saat menunaikan ibadah umrah dapat tercapai dengan sempurna sesuai harapan mereka.²

Tanpa adanya pengelolaan yang baik, pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak akan berjalan secara optimal, efektif, maupun efisien. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sangat memerlukan manajemen yang terstruktur. Kesadaran akan pentingnya manajemen dalam ibadah tersebut semakin meningkat, sehingga pengelola diberikan tanggung jawab penuh dalam mengatur seluruh tahapan pelaksanaannya. Tahapan ini mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, serta pertanggungjawaban, termasuk pengaturan dan kepemimpinan terhadap calon jemaah maupun logistik yang diperlukan, agar pelaksanaan ibadah berjalan sesuai dengan tujuan lembaga penyelenggara bimbingan ibadah haji dan umrah.

Manajemen pelayanan merupakan penerapan kombinasi antara ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam merancang, melaksanakan, mengoordinasikan, serta menyelesaikan berbagai aktivitas pelayanan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik, manajemen ini sangat dibutuhkan untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, sebagai bentuk tanggung jawab dari aparatur negara. Tujuannya adalah untuk mewujudkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik,

² sabri çimen, Faiz Albar Nasution, and Mokhammad Samsul Arif, *Electoral Governance Jurnal Tata Kelola Pemilu Indonesia* 12, no. 2 (2020): 6, <https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955>.

seperti transparansi, akuntabilitas, kesesuaian kondisi, partisipasi, kesetaraan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban.³

Banyak orang mendambakan perjalanan suci ke Mekkah dan Madinah, namun terhalang oleh waktu tunggu yang panjang. Seperti diketahui bahwa sejak Agustus 2022, Arab Saudi membuka kembali pintu bagi semua usia untuk menunaikan ibadah umrah. Namun, bagi para lansia perlu perhatian khusus dikarenakan ibadah umrah memerlukan kesehatan fisik yang baik. Lanjut usia memerlukan perhatian khusus saat melaksanakan ibadah umrah. Hal ini dikarenakan ibadah umrah memerlukan kondisi fisik yang prima, di mana lansia umumnya memiliki keterbatasan fisik dan kesehatan yang berbeda dengan orang dewasa muda. Maka dari itu bahwa lanjut usia perlu pelayanan khusus seiring bertambahnya usia, kemampuan fisik lansia umumnya menurun, seperti stamina, kekuatan otot, dan keseimbangan. Hal ini dapat membuat mereka lebih mudah lelah, sulit berjalan jauh, dan berisiko jatuh. Lansia mungkin memerlukan pendampingan untuk membantu mereka dalam beraktivitas, seperti mandi, berpakaian, dan bepergian. Pendampingan ini dapat membantu mereka untuk tetap aman dan nyaman selama umrah.⁴

Ada banyak travel umrah yang ada di Banjarmasin tapi yang menarik perhatian saya untuk meneliti Travel Alhafiz Jaya Borneo merupakan pelayanan perjalanan haji dan umrah, mampu memberikan pelayanan yang terbaik meliputi

³ Mukarom Zaenal and Muhibudin Wijaya Laksana, "Manajemen Pelayanan Publik," *Manajemen Pelayanan Publik*, 2015.

⁴ Rachim Allistyana, "Mempersiapkan Diri Untuk Mengalami Penurunan Fungsi Sosial Psikologis Di Usia Lanjut," Dapen telkom, 2020, <https://www.dapentelkom.co.id/mempersiapkan-diri-untuk-mengalami-penurunan-fungsi-sosial-psikologis-di-usia-lanjut>.

manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Selain itu Travel Alhafiz Jaya Borneo juga memiliki kelebihan dibandingkan travel lainnya terkait pelayanan jemaah lanjut usia seperti pemberian asuransi berupa kepesertaan Gold, kursi roda, alat bantu dengar, posisi rumah sakit terdekat dari hotel, dan tim kesehatan yang profesional. Mereka juga memberangkatkan selama di 2024 kurang lebih 270 jemaah umrah dan Travel juga memberangkatkan jemaah umrah lansia sekitar 50 orang dalam satu tahun terakhir yang mereka berangkatkan pertahunnya.

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan diatas penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam melaksanakan umrah. Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis mengajukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Pelayanan jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo”**

B. Fokus Masalah

Dari latar belakang diatas maka ditetapkan fokus masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo yang meliputi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi serta kesehatan.

D. Signifikasi Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan sebuah pengetahuan dan pembelajaran mengenai manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada travel Alhafiz Jaya Borneo. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai tahapan manajemen pelayanan jemaah umrah terhadap lanjut usia.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pembaca dan menjadi acuan bagi manajemen pelayanan jemaah umrah lanjut usia pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman pada penulisan penelitian ini, maka peneliti perlu menjelaskan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dalam konteks penelitian ini merujuk pada proses pengelolaan seluruh aktivitas pelayanan terhadap jemaah umrah lanjut usia, yang mencakup tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan,

demikian tercapainya pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan jemaah. Pelayanan yang dimaksud meliputi aspek administrasi, akomodasi, transportasi, kesehatan, bimbingan ibadah, dan perlindungan, yang dikoordinasikan secara menyeluruh oleh pihak travel.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, khususnya Pasal 86 ayat (1), dinyatakan bahwa: *“Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah wajib memberikan pelayanan kepada Jemaah meliputi administrasi, pembinaan, pelayanan, dan perlindungan”*⁵.

Selain itu, menurut George R. Terry manajemen adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif melalui orang lain⁶.

2. Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Adapun manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu menjelaskan bagaimana Travel Alhafiz Jaya Borneo menerapkan manajemen dalam jemaah lanjut usia untuk mencapai tujuannya dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), pengendalian (*Controlling*).

⁵ Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” Sekretariat Negara, 2019, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/117476/uu-no-8-tahun-2019>.

⁶ George R Terry, *Principles of Management.*, ed. Inc Richard D. Irwin (Illinois, 1972).

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan dapat berupa tindakan, sikap, atau perilaku yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dapat memberikan banyak manfaat, baik bagi pelanggan maupun bagi pihak yang memberikan pelayanan.

Adapun pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu menjelaskan bagaimana Travel Alhafiz Jaya Borneo menerapkan pelayanan kepada jemaah lanjut usia untuk mencapai tujuannya dengan menggunakan akomodasi, transportasi, konsumsi dan layanan kesehatan.

4. Jemaah lanjut usia

Masa lanjut usia merupakan fase akhir dalam siklus kehidupan yang secara alami akan dialami oleh setiap individu yang mencapai usia tua, dan hal ini merupakan bagian dari kenyataan hidup yang tidak dapat dihindari. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat 1, yang dimaksud dengan lanjut usia (lansia) adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun atau lebih. Tahapan ini memiliki ciri khas tersendiri karena dipengaruhi oleh berbagai faktor yang membedakan kebutuhan dan karakteristik lansia dengan individu yang masih berada pada usia dewasa muda.⁷

⁷ Sonny Manalu, "Mensos Usulkan Batasan Usia Lansia Jadi 65 Tahun | Kementerian Sosial Republik Indonesia," kementerian sosial rebuplik indonesia, 2019, <https://kemensos.go.id/mensos-usulkan-batasan-usia-lansia-jadi-65-tahun>.

5. Travel Alhafiz Jaya Borneo

Travel Alhafiz Jaya Borneo di kota kalimantan selatan, yaitu di Jalan Kelayan B Gang Gembira ujung Majelis Darul Maddah Banjarmasin. Yang menyediakan berbagai macam pelayanan baik dari manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian pada pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan layanan kesehatan.

F. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi Anindya Prastika dengan judul **“Analisis Program Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Calon Jemaah Usia Lanjut (Study Kasus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah)”** Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana program pelayanan haji dan umrah pada usia lanjut di PT. Tifa jaya Abadi Cabang Lampung Tengah. Hasil penelitian ini menjelaskan pelayanan yang diberikan PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah ini memiliki pelayanan yang cukup baik sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan bagi calon jemaah usia lanjut. Adapun perbedaan penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan terhadap calon jemaah usia lanjut. Dan persamaan peneliti ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama sama meneliti tentang pelayanan umrah

lanjut usia. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berfokus pada manajemen pelayanan umrah jemaah lanjut usia.⁸

2. Skripsi Aniq Farhadul Asad dengan judul **“Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Risalah Tour & Travel Jakarta”** UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah umrah yang dilaksanakan oleh PT Risalah Tour & Travel. Juga untuk mengetahui bagaimana respon jemaah umrah yang sudah menggunakan jasa layanan ibadah umrah melalui PT. Risalah Tour & Travel dan apa saja menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam melayani jemaah umrah. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang pelayanan yang ada di PT Risalah Tour & Travel dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan PT Risalah Tour & Travel dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, kegiatan pelaksanaan, dan tahap pengawasan yang sudah dilaksanakan dengan baik dan standar operasional prosedur (SOP). Adapun perbedaan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan jemaah umrah saja. Dan persamaan peneliti ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama sama meneliti tentang manajemen pelayanan jemaah umrah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berfokus pada manajemen pelayanan umrah jemaah lanjut usia.⁹

⁸ Prastika Anindya, “Analisis Program Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Calon Jemaah Usia Lanjut (Study Kasus PT. Tifa Jaya Abadi Cabang Lampung Tengah),” *Institut Agama Islam Negeri (IAIN) METRO*, 1967, 5–24.

⁹ Farhadul aniq Asad, “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT Risalah Tour & Travel Jakarta,” *Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta* (2023).

3. Jurnal Manajemen Dakwah oleh Eni Fitria, Muhammad Rosyid Ridla dengan judul **“Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020”** UIN sunan kalijaga yogyakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang menunjukkan pelayanan jemaah umrah lanjut usia yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel cukup baik. Adapun Perbedaan penelitian ini berfokus pada strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia. Dan persamaan penelitian ini berfokus pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berfokus membahas tentang manajemen pelayanan umrah jemaah lanjut usia.¹⁰

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab dan masing-masing terdapat beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

¹⁰ Eni Fitria and Ridha Muhammad Rosyid, “Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia DI PPIU Aman Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020,” *Jurnal Manajemen Dakwah Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta* 8, no. 2 (2022): 249–75.

Bab 1 Pendahuluan yang berisi latar belakang, fokus masalah, tujuan masalah, signifikasi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, sistematika penelitian.

Bab II kajian teori yang berisi permasalahan yang diangkat oleh peneliti, serta teori-teori yang mendukung dalam penelitian.

Bab III Metode penelitian yang berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, Lokasi penelitian, data dan sumber data, Teknik pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV Hasil dan pembahasan mengenai penelitian, memaparkan hasil dari peneliti yang didapat oleh peneliti.

Bab V pada bagian ini merupakan kesimpulan yang ditulis penelitian dan juga saran yang perlu disampaikan sebagai bahan evaluasi untuk peneliti selanjutnya.