

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan bagi setiap umat Islam yang mampu secara finansial dan fisik. Pelaksanaannya berbeda dengan ibadah lainnya, karena melibatkan serangkaian ritual yang harus dilakukan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan, yaitu bulan Dzulhijjah di tanah suci Mekah. Pada waktu tersebut, umat Muslim dari berbagai belahan dunia berkumpul hampir bersamaan, sehingga setiap individu harus mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang ada.<sup>1</sup> Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S. Ali-Imran/3: 97 sebagai berikut:

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

Artinya : “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Resti Fitri Pratiwi, Supardi Mursalim, dan Idwal B, “Analisis Kebijakan Kementerian Agama kota Bengkulu terhadap Prioritas Jemaah Haji Lansia : Analisis Kebijakan Kementerian Agama kota Bengkulu terhadap Prioritas Jemaah Haji Lansia,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)* 5, no. 2 (2022): 282, <https://doi.org/10.36085/jamekis.v5i2.3521>.

<sup>2</sup> Kementerian Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), 83.

Baitullah (Ka'bah) adalah tempat suci yang ditetapkan bagi umat manusia untuk menunaikan ibadah haji. Allah mewajibkan ibadah haji bagi mereka yang mampu secara fisik dan finansial. Namun, bagi yang tidak mampu, tidak ada beban kewajiban. Ayat ini juga memperingatkan bahwa Allah tidak memerlukan apa pun dari manusia, tetapi manusia yang memerlukan ketakwaan dan ketaatan kepada-Nya.<sup>3</sup>

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim, mengalami peningkatan antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun. Meskipun ada tantangan seperti masa tunggu yang panjang dan berbagai masalah dalam layanan, minat masyarakat untuk berhaji tetap tinggi sebagai upaya untuk menyempurnakan rukun Islam kelima. Penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama, melalui Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada calon jemaah haji.<sup>4</sup>

Pada tahun 2023, pemerintah Arab Saudi menetapkan kuota haji untuk Indonesia sebesar 229 ribu orang, yang mencakup 221 ribu kuota khusus dan reguler, serta 8 ribu kuota tambahan yang baru disetujui pada 8 Mei 2023. Selain meningkatkan jumlah kuota, pemerintah Arab Saudi juga

---

<sup>3</sup> Johari Arifin, *Tuntunan Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw* (Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019), 4.

<sup>4</sup> Tia Muta'alimah Agustin dan Kurnia Muhajarah, "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah," *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 01 (31 Januari 2024): 430, <https://doi.org/10.30868/im.v7i01.6131>.

menghapus batasan usia, memungkinkan jemaah haji berusia di atas 65 tahun atau kelompok lanjut usia untuk berangkat.<sup>5</sup>

Salah satu kelompok yang menjadi perhatian khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji calon jemaah haji lanjut usia (lansia). Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 189/2023, 5% dari kuota jemaah haji reguler dialokasikan sebagai prioritas untuk calon jemaah haji lanjut usia. Data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) per 23 Maret 2023 mencatat bahwa ada 66.943 calon jemaah haji lanjut usia yang dijadwalkan berangkat tahun tersebut. Dilihat dari kelompok usia, jemaah haji lansia terbanyak berada dalam kelompok usia 65-74 tahun, dengan jumlah 45.796 orang atau 68,4% dari total jemaah lansia. Kelompok usia selanjutnya adalah 75-84 tahun dengan 12.912 orang atau 19,3%, diikuti oleh kelompok usia 85-94 tahun dengan 7.680 orang atau 11,5%. Kelompok usia di atas 95 tahun adalah yang paling sedikit, dengan 555 orang atau 0,8% dari total jemaah lansia.<sup>6</sup>

Setiap tahun jumlah calon jemaah haji lanjut usia terus mengalami peningkatan sehingga menjadi tanggung jawab pemerintah untuk merumuskan strategi khusus dalam memberikan perhatian lebih serta menyediakan layanan yang berbeda dibandingkan dengan jemaah haji yang tidak termasuk dalam kategori lanjut usia. Pelayanan yang baik

---

<sup>5</sup> Erlina F. Santika, "Kelompok Usia 65-74 Tahun Mendominasi Jemaah Haji Lansia Indonesia 2023," databoks, Mei 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/19/kelompok-usia-65-74-tahun-mendominasi-jemaah-haji-lansia-indonesia-2023>.

<sup>6</sup> Ibid.

menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dimana petugas haji memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran dan kepuasan jemaah haji khususnya jemaah haji yang lanjut usia mendominasi.

Tugas petugas meliputi memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan sepanjang proses ibadah sehingga keterlibatan aktif petugas akan membuat jemaah dapat melaksanakan rangkaian ibadah dengan lebih mudah membuat pengalaman ibadah haji bagi calon jemaah haji lanjut usia menjadi lebih bermakna. Pelayanan agar calon jemaah haji, terutama yang lanjut usia, dapat melaksanakan ibadah dengan lebih fokus pada rukun-rukun ibadah dan mencapai kepuasan batin. Penyelenggaraan ibadah haji didasarkan pada prinsip-prinsip syariat, amanah, keadilan, kemaslahatan, kemanfaatan, keselamatan, keamanan, profesionalitas, transparansi, dan pertanggungjawaban. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip tersebut merupakan tugas yang harus dilaksanakan kepada calon jemaah haji. Sebagai tambahan, setiap jemaah haji harus dalam kondisi sehat baik secara fisik maupun mental karena kesiapan mental juga sangat diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji dengan baik.<sup>7</sup>

Semakin tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, masa tunggu (*waiting list*) pun kian panjang, sehingga muncul kekhawatiran terkait calon jemaah haji lanjut usia. Hal ini karena

---

<sup>7</sup> Dina Nurkholifah, Ilham Fahmi, dan Muhamad Faizin, "Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji Pada Jemaah Haji Lanjut Usia Di Kabupaten Karawang," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 3 (3 Agustus 2023): 8209, <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i3.3123>.

pelaksanaan ibadah haji memerlukan kekuatan fisik yang baik untuk menjalani seluruh rangkaian kegiatannya. Ibadah haji diwajibkan bagi yang mampu, namun kemampuan fisik dan mental pada lansia cenderung menurun. Sebagian besar jemaah lanjut usia rentan terhadap penyakit, bahkan umumnya telah memiliki riwayat kesehatan tertentu. Berdasarkan masalah tersebut, diperlukan pelayanan khusus yang memperhatikan calon jemaah haji lanjut usia dalam penyelenggaraan ibadah haji, mengingat kondisi fisik dan usia mereka yang semakin bertambah.

Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terus berupaya untuk memastikan bahwa setiap calon jemaah, terutama yang lanjut usia, juga dapat pelayanan dengan lancar dan bermakna. Wawancara dengan Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Bapak Haris Fadillah menjelaskan bahwa Penghargaan Pelayanan Terbaik sebagai Asrama Haji Embarkasi/Debarkasi Tahun 2023 diberikan kepada Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, keberhasilan tersebut salah satunya didukung oleh prioritas yang diberikan kepada jemaah haji lanjut usia, selain jemaah yang disabilitas.<sup>8</sup> Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin didirikan pada Tahun 1981 berada di Jalan A Yani Km 28, Landasan Ulin, Banjarbaru, Kalimantan Selatan dan melayani sekitar 300-500 calon jemaah haji setiap tahunnya. Dengan waktu pelayanan optimal rata-rata selama 3 bulan setiap tahun, Asrama haji tersebut terus berupaya untuk melakukan peningkatan

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Haris Fadillah, Kepala Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 29 Juni 2024.

dan perbaikan secara berkelanjutan.<sup>9</sup> Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk menyelidiki bagaimana implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Dengan demikian, peneliti telah merancang judul skripsi yakni **“Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024?
2. Apa saja tantangan dan hambatan mengimplementasikan SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.
2. Untuk mengetahui tantangan dan hambatan mengimplementasikan SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.

---

<sup>9</sup> Hanny Maria Caesarina, Achmad Zabir Djaenudin, dan Abdul Aziz, “Pendampingan Penyusunan Rencana Induk Kawasan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Sebagai Upaya Pemenuhan Standar Kawasan,” *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Pendidikan Dan Teknologi Masyarakat* 2, no. 1 (27 Januari 2024): 81, <https://doi.org/10.31004/dedikasi.v2i1.45>.

## **D. Signifikansi Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan memberikan informasi yang bernilai serta gambaran yang menyeluruh tentang implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Selain itu, diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan kajian serta memperkaya pemahaman. Hal ini diharapkan dapat menyalurkan kontribusi positif dalam memperbaiki dan mengoptimalkan sistem pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan arahan kepada instansi terkait secara komprehensif dalam menangani masalah dengan pendekatan yang khusus. Tujuannya adalah untuk mempertahankan tingkat kinerja yang sudah baik dan meningkatkan efektivitas kinerja yang masih belum optimal, sehingga dapat meningkatkan hasil secara keseluruhan dalam pelayanan bagi calon jemaah haji khususnya bagi lanjut usia.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, hasil penelitian dapat menjadi masukan berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama bagi calon jemaah haji lanjut usia.
- b. Bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi yang berarti bagi Fakultas,

terutama dalam pengembangan ilmu terkait implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

- c. Bagi Pembaca, diharapkan hasil penelitian ini akan meningkatkan pemahaman pembaca mengenai pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Implementasi SOP Layanan**

Implementasi SOP layanan lansia dan disabilitas dalam pelayanan kepada calon jemaah haji lanjut usia oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melibatkan tiga bentuk pelayanan yaitu tulisan, lisan, dan perbuatan serta memastikan bahwa proses pelayanan haji berjalan dengan lancar dan memperhatikan kebutuhan khusus para jemaah lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

### **2. Calon Jemaah Haji Lanjut Usia**

Lanjut usia mengacu pada individu yang telah mencapai usia yang lebih tua, di atas 65 tahun. Calon jemaah haji lanjut usia adalah orang-orang dalam tahap persiapan dan pelaksanaan ibadah haji yang berusia lanjut, membutuhkan perhatian khusus dan pelayanan yang disesuaikan dengan keadaan usia dan kesehatan yang singgah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.



## **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berjudul “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2023” oleh Muhammad Taufik Nur Ikhsan<sup>10</sup> meneliti praktik bimbingan manasik haji bagi lansia yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada Tahun 2023. Tujuan penelitian adalah untuk memahami dan menggambarkan aktivitas manajemen dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji bagi lansia yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada tahun tersebut. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama Kabupaten Klaten pada Tahun 2023 telah berjalan dengan baik, dengan menjalankan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan. Persamaan antara penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang haji pada jemaah lanjut usia. Perbedaannya terletak pada lokasi dan judul penelitian. Penelitian Muhammad Taufik Nur Ikhsan lebih berfokus pada praktik bimbingan manasik haji, sedangkan penelitian yang sedang dikerjakan saat ini lebih menekankan pada implementasi SOP layanan.

---

<sup>10</sup> Muhammad Taufik Nur Ikhsan, “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Klaten Tahun 2023” (Skripsi, Surakarta, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023), [https://eprints.iain-surakarta.ac.id/8221/1/SKRIPSI%20FULL\\_MUHAMMAD%20TAUFIK%20NUR%20IKHSAN.pdf](https://eprints.iain-surakarta.ac.id/8221/1/SKRIPSI%20FULL_MUHAMMAD%20TAUFIK%20NUR%20IKHSAN.pdf).

Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Pada Lanjut Usia Di Kementerian Agama Kabupaten Kaur” oleh Hellen Oktarina Sari<sup>11</sup> penelitian bertujuan untuk memahami bagaimana pelayanan kepada jemaah lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur, serta untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan kepada jemaah tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur terbukti efektif. Persamaan antara penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang pelayanan haji pada jemaah lanjut usia. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian. Penelitian Hellen Oktarina Sari berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur, sedangkan penelitian yang sedang dikerjakan berlokasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Bagi Jemaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi” oleh Nur Alfi Fauziah<sup>12</sup> penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi pelayanan Kementerian Agama terhadap jemaah haji lansia. Dilatarbelakangi oleh tingginya minat dalam pelaksanaan ibadah haji, terutama oleh calon

---

<sup>11</sup> Hellen Oktarina Sari, “Manajemen Pelayanan Pada Lanjut Usia Di Kementerian Agama Kabupaten Kaur” (Skripsi, Bengkulu, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), <http://repository.iainbengkulu.ac.id/10396/>.

<sup>12</sup> Nur Alfi Fauziah, “Implementasi Pelayanan Bagi Jemaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi” (Skripsi, Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65322/1/NUR%20ALFI%20FAUZIAH-FDK.pdf>.

jemaah lansia yang sering menghadapi tantangan tersendiri dalam menjalani ibadah tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Bekasi kepada jemaah haji lansia tergolong baik dan sesuai dengan kebutuhan. Para petugas pelayanan telah berupaya secara maksimal untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam melayani jemaah haji lansia. Persamaan antara penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang pelayanan haji pada jemaah lanjut usia. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian. Penelitian Nur Alfi Fauziah berlokasi di Kementerian Agama Kota Bekasi, sedangkan penelitian yang sedang dikerjakan berlokasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019” oleh St. Khadijah<sup>13</sup> penelitian ini mengkaji manajemen pelayanan publik di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada tahun 2019. Asrama haji ini memiliki dua sisi pelayanan yaitu pelayanan utama untuk ibadah haji dan pelayanan di luar musim haji. Pelayanan di luar musim haji mencakup penyediaan fasilitas untuk acara perkawinan, praktik manasik haji, seminar, dan berbagai kegiatan formal serta non-formal lainnya, yang dapat digunakan oleh masyarakat umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik di Asrama

---

<sup>13</sup> St Khadijah St. Khadijah, “Manajemen Pelayanan Publik Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019” (Skripsi, Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021), <https://idr.uin-antasari.ac.id/17736/>.

Haji Embarkasi Banjarmasin telah berjalan dengan sangat baik. Meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, hal ini tidak mengurangi profesionalisme kerja karena solusi untuk masalah yang muncul dapat ditemukan. Persamaan antara penelitian ini adalah lokasi penelitian, menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang pelayanan. Perbedaannya terletak pada judul penelitian. Penelitian St. Khadijah lebih berfokus pada manajemen pelayanan publik, sedangkan penelitian yang sedang dikerjakan saat ini lebih menekankan pada implementasi SOP layanan.

Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jemaah calon Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018” oleh M. Kamarul Ikhsan<sup>14</sup> penelitian ini menyoroti aktivitas pelayanan calon jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang diorganisir oleh kelompok petugas penyelenggara ibadah haji (PPIH). PPIH bertugas mengelola dan mengatur pelayanan kepada calon jemaah haji yang jumlahnya sangat banyak. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahun 2018, pelayanan yang diberikan oleh Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin kepada calon jemaah haji telah berjalan sesuai dengan landasan kerja penyelenggaraan ibadah haji serta visi dan misi yang telah ditentukan. Persamaan antara penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang pelayanan.

---

<sup>14</sup> M. Kamarul Ikhsan, “Manajemen Pelayanan Jemaah calon Haji di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2018” (Skripsi, Banjarmasin, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2019), <https://idr.uin-antasari.ac.id/12184/>.

Perbedaannya ialah pada judul penelitian. Penelitian M. Kamarul Ikhsan lebih berfokus pada calon jemaah haji secara keseluruhan, sedangkan penelitian yang sedang dikerjakan saat ini lebih menekankan pada calon jemaah haji lanjut usia.

#### **G. Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penelitian yang tersusun dari lima bab serta di dalam masing-masing bab terdapat subbab, yaitu sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**, memuat mengenai persoalan yang akan diteliti sebagai gambaran-gambaran umum yang diuraikan berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

**BAB II: KAJIAN TEORI**, dalam bab ini memuat kajian teori yang meliputi implementasi, pelayanan, jemaah haji lanjut usia, dan pelayanan jemaah haji lanjut usia. terdapat pula kerangka pikir yang akan digunakan dalam penelitian.

**BAB III: METODE PENELITIAN**, dalam bab ini berisi uraian mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**, bab ini memuat mengenai hasil dari penelitian implementasi pelayanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2024 berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

**BAB V: PENUTUP**, bab ini berisi pemaparan tentang kesimpulan dan saran.