

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai seorang muslim tentu berkeinginan untuk pergi ke Baitullah. Salah satu rukun Islam yang kelima adalah menunaikan ibadah haji ke Baitullah bagi yang mampu. Hal tersebut membuat semua umat muslim di dunia berkeinginan pergi ke sana untuk menyempurnakan keislaman atau keimanan mereka. Penduduk Indonesia merupakan Negara dengan populasi muslim terbesar di dunia berdasarkan data terbaru 31 Desember 2024, dengan jumlah mencapai 248,22 juta jiwa atau sekitar 87,08% dari total populasi Indonesia.¹ *World Health Organization* (WHO) telah memperhitungkan bahwa di tahun 2025, Indonesia akan mengalami peningkatan jumlah warga lansia sebesar 41,4% yang merupakan sebuah peningkatan tertinggi di dunia. Bahkan Perserikatan Bangsa Bangsa memperkirakan bahwa di tahun 2050 jumlah warga lansia di Indonesia sebanyak 60 juta jiwa. Hal ini menyebabkan Indonesia berada pada peringkat ke-41.

Seiring dengan semakin banyaknya minat masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji dan kuota haji yang terbatas, masa tunggu (*waiting list*) keberangkatan semakin panjang dan relatif lama sekitar 20-40 tahun.²

¹ Data Indonesia, “*Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Agama pada tahun 2024*,” diakses 5 April 2025, <https://dataindonesia.id/varia/detail/data-jumlah-penduduk-indonesia-menurut-agama-pada-2024>.

² Aamir Latif, “*Umat Islam Indonesia harus menunggu 40 tahun untuk melaksanakan haji: Laporan Kuota haji Indonesia terbesar, saat ini 220.000 jemaah setiap tahunnya*,” diakses 20 Juni

Sehingga banyak orang memilih umrah sebagai alternatif lain untuk merasakan ibadah di tanah suci tidak terkecuali jemaah umrah lanjut usia..

Ibadah umrah disebut juga dengan haji kecil dan menunaikannya adalah sunah muakkadah, sangat dianjurkan untuk dikerjakan bagi umat Islam yang mampu. Bahkan tujuan utama umrah adalah untuk menyucikan diri dari dosa, meningkatkan ketakwaan, dan mendapat pahala yang besar. Allah juga memerintahkan kepada kita untuk menyempurnakan ibadah haji dan umrah. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Q.S. al Baqarah/2: 196.

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

”Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.”

Umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang bersifat fisik, sehingga menuntut kondisi kesehatan yang prima serta stamina yang kuat, termasuk kesiapan mental yang baik. Ketahanan tersebut diperlukan untuk menjalin seluruh rangkaian ibadah, dimulai dari keberangkatan dari tanah air, selama berada di Arab Saudi, hingga proses kepulangan kembali. Pelaksanaan umrah mencakup sejumlah aktivitas seperti mengenakan pakaian ihram, melakukan tawaf, sai, dan tahalul. Setiap rangkaian tersebut memiliki makna mendalam dan penting untuk dipahami oleh jemaah yang melaksanakannya.

Dalam pelaksanaan ibadah umrah, kondisi fisik yang prima menjadi syarat penting agar seluruh rangkaian ibadah dapat dijalankan dengan baik. Seiring dengan hal tersebut, jumlah jemaah yang berasal dari kelompok

lanjut usia juga menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Di masyarakat muslim Indonesia, melaksanakan umrah di usia lanjut sering kali dipandang sebagai puncak pencapaian spiritual. Selain merupakan bentuk taat kepada Allah, keberangkatan lansia juga dihormati sebagai simbol keberhasilan hidup dan keteladanan dalam keluarga maupun komunitas. Maka dari itu, jemaah lansia tidak hanya hadir sebagai individu yang beribadah, tetapi juga sebagai representasi nilai-nilai luhur dalam masyarakat.³

Menurut UUD Nomor 13 Tahun 1998 mengenai kesejahteraan Lanjut Usia, lanjut usia didefinisikan sebagai individu yang telah memasuki usia 60 tahun atau lebih.⁴ Lansia merupakan fase terakhir dari perjalanan kehidupan manusia yang terjadi secara alamiah dan pasti dialami oleh setiap individu. Pada tahap ini, seseorang mengalami perubahan bertahap yang ditandai dengan penurunan kemampuan dalam menjalani aktivitas hidup serta berkurangnya sensitivitas secara personal. Istilah lanjut usia, menggambarkan masa penuaan yang menandai akhir dari proses kehidupan biologis. Seiring dengan meningkatnya angka harapan hidup, jumlah populasi lansia pun terus bertambah setiap tahunnya. Kelompok usia ini umumnya mengalami penurunan fungsi tubuh secara alami, baik dari sisi fisik maupun kognitif. Namun, dalam konteks spiritual, banyak lansia justru menunjukkan peningkatan motivasi untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah. Ibadah umrah menjadi momen penting bagi lansia, sering kali

³ Fitriyani, D, "Umrah sebagai Simbol Status Sosial di Kalangan Lansia Muslim," *Jurnal Sosial dan Budaya Islam* 7, no. 1 (t.t.): 88–96.

⁴ Undang-undang No. 13 Tahun 1998, "Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.," diakses 24 Agustus 2024, <https://bphn.go.id/data/documents/98uu013.pdf>.

dianggap sebagai "perjalanan suci terakhir" sebelum akhir hayat. Ini menjadikan umrah sebagai pengalaman religius yang sangat emosional dan bermakna.⁵

Pelayanan jemaah umrah lansia membutuhkan perhatian khusus karena mereka sering kali menghadapi tantangan fisik, kesehatan, dan mobilitas. Lansia memerlukan pendampingan lebih intensif, terutama untuk memastikan mereka memahami jadwal, lokasi ibadah, dan prosedur. Agen Travel juga sering menyediakan layanan khusus, seperti pendamping medis atau tim yang terlatih menangani lansia dan juga menyediakan fasilitas seperti kursi roda atau tongkat. Kemudian kendala yang dihadapi sering kali keterbatasan fisik dan kesehatan lansia karena melaksanakan umrah di usia senja tidaklah mudah. Aktivitas fisik seperti berjalan jauh, antre, dan menjalani ibadah di tengah cuaca ekstrem di Makkah dan Madinah membutuhkan stamina dan kesiapan fisik yang tidak semua lansia miliki. Penting sekali bagi Travel untuk memikirkan kesejahteraan hidup para lansia. Sudah menjadi kewajiban Travel memberikan perhatian khusus dan memberikan pelayanan yang berbeda dengan jemaah umrah yang bukan lansia. Untuk itu, Travel yang memberangkatkan jemaah umrah lanjut usia itu perlu memberikan strategi layanan yang khusus untuk memastikan agar jemaah lanjut usia dapat menjalankan ibadah dengan aman, nyaman dan khusus.

⁵ WHO, "Ageing and health," 2021, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>.

PT. Ameera Mekkah tersebar di 22 Provinsi dan berpusat di kota Medan, Sumatera Utara. Adapun PT. Ameera Mekkah yang peneliti pilih sebagai tempat penelitian ini bertempat di Martapura dan merupakan cabang ke-20 di Kalsel yang diresmikan pada tahun 2021. Observasi pertama, dilakukan pada tanggal 12 Juli 2024, di mana pada saat itu peneliti mendapatkan informasi mengenai jumlah jemaah umrah yang berangkat. Berdasarkan informasi yang saya terima, jumlah jemaah yang berangkat bisa mencapai minimal 1 bus yang berisi sekitar 45 orang, dan maksimal satu pesawat yang membawa 11 bus. Jumlah sementara jemaah yang berangkat sampai pada bulan juli di tahun 2024 sekitar 880 orang. Fokus penelitian ini adalah tentang jemaah lansia, dan peneliti akan membahas lebih lanjut mengenai kondisi pelayanan yang diterima oleh jemaah lansia berdasarkan fakta yang peneliti temui di lapangan.

PT. Ameera Mekkah menunjukkan komitmennya dalam memberikan layanan terbaik kepada jemaah, terutama jemaah lansia. Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah yang terpercaya, perusahaan ini memastikan setiap jemaah asal Indonesia dapat menunaikan ibadah di tanah suci dengan lancar dan nyaman. Komitmen tersebut tercermin melalui penyediaan layanan menyeluruh, fasilitas yang mendukung, kejelasan jadwal keberangkatan, jaminan keamanan, serta pelaksanaan manasik umrah yang terstruktur. Dengan langkah-langkah tersebut, jemaah diharapkan dapat menjalani tanpa kendala yang mengganggu kekhusyukan mereka.

Salah satu gambaran terkait strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah terhadap lansia ialah tersedianya karyawan yang baik, yang selalu memberikan apa yang dibutuhkan oleh jemaah umrah lansia. Para petugas memberikan pelayanan ekstra kepada jemaah lanjut usia yang senantiasa mendampingi jemaah umrah lanjut usia dengan penuh perhatian dan kesabaran, memastikan setiap langkah perjalanan mereka berjalan lancar dan aman. Mereka selalu siap membantu, baik dalam hal fisik maupun emosional, dan memberikan dukungan penuh agar para jemaah dapat menunaikan ibadah dengan tenang dan khusyuk.⁶

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada bagian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“STRATEGI PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANSIA DI PT. AMEERA MEKKAH TRAVEL CABANG KALIMANTAN SELATAN”**.

⁶ Marti Cahyo, Wawancara dengan salah satu Tour Leader PT. Ameera Mekkah Travel, Martapura 16 Juli 2024.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah dalam melayani jemaah umrah lansia?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah lansia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah dalam melayani jemaah umrah lansia.
2. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah lansia.

D. Signifikansi Penelitian

Sehubungan dengan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembacanya. Adapun manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu dibidang strategi pelayanan jemaah umrah lansia di biro perjalanan haji dan umrah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan bagi PT. Ameera Mekkah sebagai bahan informasi, masukan, saran maupun sumbangsih pemikiran dalam strategi pelayanan terhadap jemaah umrah lansia.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional ini untuk menghindari kesalahpahaman terhadap penelitian ini, serta agar memudahkan dan memperjelas masalah yang akan diteliti. Maka peneliti memberi ruang lingkup batasan sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah suatu kesatuan rencana yang terpadu, menyeluruh, dan komprehensif yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Strategi yang dimaksud pada penelitian ini adalah strategi atau metode yang digunakan oleh PT. Ameera Mekkah dalam melayani jemaah umrah lansia. Hal ini mencakup aspek fasilitas, prosedur, pendampingan, serta kebijakan khusus yang dirancang demi kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah lansia selama perjalanan umrah.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Moenir adalah proses memenuhi kebutuhan dilakukan dengan melibatkan tindakan langsung dari orang lain. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan jemaah umrah usia lanjut dalam melaksanakan ibadah umrah. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pelayanan selama jemaah umrah yang berusia lanjut menunaikan ibadah umrah. Mulai dari pelayanan sebelum berangkat yaitu pelayanan selama bimbingan manasik umrah, pelayanan dalam perjalanan yaitu pelayanan transportasi, kemudian pelayanan selama di tanah suci, pelayanan akomodasi, konsumsi dan juga pelayanan kesehatan.

3. Jemaah Umrah

Jemaah Umrah adalah orang yang melaksanakan ibadah umrah. Jemaah umrah yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jemaah umrah yang berangkat tahun 2024 dan 2025. Penelitian ini memfokuskan kepada jemaah umrah yang berusia lanjut, yang mungkin memerlukan perhatian dan pelayanan khusus selama melaksanakan ibadah umrah di tanah suci.

4. Lanjut Usia

Lanjut usia adalah sebutan untuk orang yang sudah menua. Lanjut usia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jemaah umrah yang telah berusia 60 tahun ke atas dengan keterbatasan tertentu akibat faktor usia. Keterbatasan tersebut dapat mencakup aspek kesehatan, mobilitas,

pemahaman terhadap prosedur perjalanan, serta kebutuhan akan pendampingan khusus selama proses ibadah umrah.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memiliki tujuan utama untuk memperoleh bahan sebagai perbandingan dan acuan dalam studi lebih lanjut. Setelah melakukan observasi mendalam terkait hasil-hasil penelitian terdahulu yang berfokus pada pembinaan keagamaan dengan objek kajian yang melibatkan berbagai tokoh agama yang berbeda, disusunlah temuan-temuan tersebut. Oleh karena itu, dalam skripsi ini hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dan signifikan dicantumkan sebagai berikut:

1. Penelitian dengan judul “Strategi Promosi PT. Ameera Mekkah Travel Dalam Menarik Minat Jemaah Umrah Tahun 2022”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini membahas bagaimana strategi promosi PT. Ameera Mekkah dalam menarik minat jemaah umrah.⁷ Persamaan penelitian ini sama-sama membahas strategi PT. Ameera Mekkah Travel di Martapura. Sedangkan perbedaannya peneliti meneliti tentang strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah Travel terhadap jemaah umrah lansia.
2. Penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023”. Penelitian ini menggunakan

⁷ Muhammad Syarkani, “Strategi Promosi PT. Ameera Mekkah Travel Dalam Menarik Minat Jemaah Umrah Tahun 2022” (UIN Antasari Banjarmasin, 2022).

pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana strategi pelayanan pada PT. Turbah Wisata Indah dalam upaya meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin.⁸ Persamaan dengan penelitian ini sama-sama membahas strategi pelayanan di biro perjalanan haji dan umrah. Sedangkan yang peneliti teliti mengenai strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah Travel terhadap jemaah umrah lansia.

3. Penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas bagaimana strategi Mihrab Qolbi dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji usia lanjut.⁹ Persamaan penelitian ini sama-sama membahas strategi pelayanan kepada jemaah lansia di biro perjalanan haji dan umrah. Sedangkan yang peneliti teliti mengenai strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah Travel terhadap jemaah umrah lansia.

⁸ Heni Handayani, “*Strategi Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah Di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023*” (UIN Antasari Banjarmasin, 2023).

⁹ Chairunnisa, “*Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta*” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022).

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab dan masing-masing terdapat sub-bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori, yang terdiri dari teori yang menjelaskan tentang strategi pelayanan dan jemaah lansia serta kerangka pikir.

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari data umum meliputi gambaran lokasi penelitian, sejarah singkat, tugas dan fungsi, visi misi, struktur pegawai, sarana dan prasarana di PT. Ameera Mekkah Travel. Hasil penelitian yang berisi strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah dalam melayani jemaah umrah lansia di Martapura dan tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah lansia di Martapura.

BAB V Penutup, memuat Simpulan dan Saran-saran.