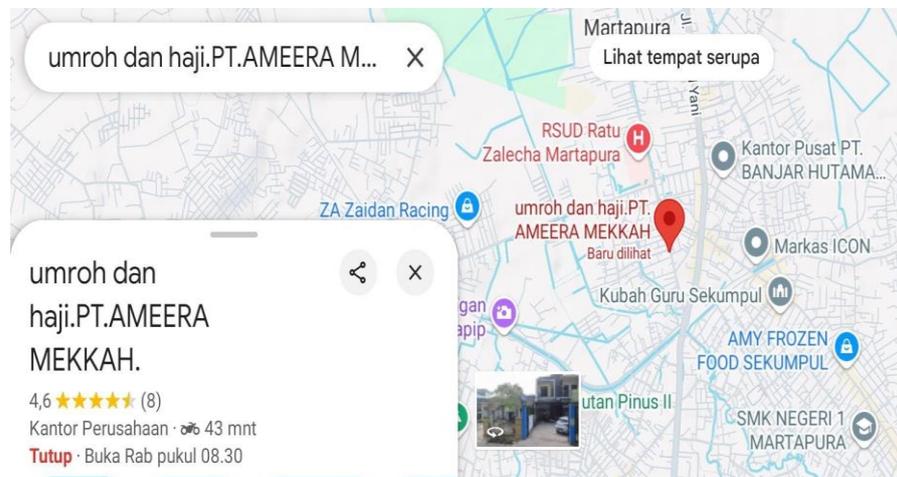


## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Profil PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan

Gambar 4. 1 Letak Geografis PT. Ameera Mekkah Travel



Sumber: Google Maps

Penelitian ini bertempat di Jl. Menti Empat, Cindai Alus, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70714. PT. Ameera Mekkah Travel cabang Kalimantan Selatan berada di Kota Martapura. Martapura adalah sebuah kecamatan sekaligus ibu kota Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Martapura terletak di tepi sungai Martapura dan berjarak 40 Km di sebelah timur Kota Banjarmasin.

#### 2. Sejarah Singkat PT. Ameera Mekkah Travel

PT. Ameera Mekkah Travel adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perjalanan religi umrah dan haji khusus. Travel ini

didirikan oleh H. Salman Ponimin, LC yang sudah berdiri sejak 2013 hingga saat ini.<sup>35</sup> Ketertarikan beliau dalam menggeluti usaha wisata, khususnya dalam bidang umrah dan haji ini muncul karena tingginya permintaan dari jemaah yang ingin menunaikan ibadah tersebut, namun kesulitan menemukan kantor Travel terdekat di daerah mereka. Hal ini juga didorong oleh latar belakang beliau yang berpengalaman sebagai perantara atau broker di bidang perhotelan.

Saat ini PT. Ameera Mekkah telah memiliki sejumlah kantor cabang yang tersebar di berbagai daerah, seperti Aceh, Pekanbaru, Batam, Jambi, Palembang, Tangerang, Bandung Surabaya.<sup>36</sup> PT. Ameera Mekkah Travel telah menyiapkan paket yang terbaik untuk perjalanan ibadah tersebut sedemikian rupa agar jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman.

PT. Ameera Mekkah mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan Nomor SK U.536 Tahun 2020, yang diterbitkan pada Desember 2020. PT. Ameera Mekkah juga memperoleh Akreditasi A pada 17 November 2020 dari PT. Ekualindo Artha Sinergi.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Syarifah Fadiyah Al Habsyi, Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Ameera Mekkah, Martapura, 12 februari 2025.

<sup>36</sup> Ameeramekkah.co.id, "Tentang Kami," diakses 17 Februari 2025, <https://ameeramekkah.co.id/tentang-kami>.

<sup>37</sup> Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus – Kementerian Agama Republik Indonesia

Berikut adalah data profil perusahaan PT. Ameera Mekkah kantor cabang Kalimantan Selatan, antara lain:

Nama Perusahaan : PT. Ameera Mekkah  
Kepala Cabang : Hj. Fadiyah Alhabsyi  
Alamat Kantor : Jl. Mentri Empat, Cindai Alus, Kec.  
Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan  
Selatan 70714  
No Telepon : 0812-5177-939  
Nomor Izin Umrah : No U.536 tahun 2020  
Sertifikasi : ISO 9001:2015,KAN, dan IATA  
Bisnis : Umrah dan Haji Khusus

### **3. Tugas dan Fungsi PT. Ameera Mekkah Travel**

PT. Ameera Mekkah Travel adalah perusahaan yang bertugas melayani perjalanan ibadah umrah dan haji khusus. Tugas dan fungsi PT. Ameera Mekkah Travel meliputi :

- a. Perencanaan, merekrut calon jemaah, merencanakan paket, menetapkan jadwal keberangkatan, dan jadwal bimbingan
- b. Pengorganisasian, membagi tugas untuk masing-masing divisi
- c. Pelaksanaan, bekerja sama dengan pihak yang memahami ibadah haji dan umrah
- d. Pengawasan, melakukan pengawasan pada setiap program yang dijalankan
- e. Memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah dengan jaminan kenyamanan, keamanan, fasilitas, dan kepastian keberangkatan

- f. Memberikan informasi dan bimbingan dan layanan perjalanan yang memadai untuk ibadah umrah atau haji.

#### **4. Visi dan Misi PT. Ameera Mekkah Travel**

##### a. Visi

- 1) Menghantarkan jemaah mencapai ibadah umrah/haji yang mabrur, membangun kemitraan yang adil, mengembangkan silaturahmi dan kenyamanan beribadah.
- 2) Mendorong kemantapan ibadah umrah atau haji secara benar dan sempurna untuk mencapai ibadah yang mabrur.

##### b. Misi

- 1) Mengajak orang muslim menunaikan ibadah umrah dan haji sebanyak-banyaknya ke Baitullah.
- 2) Membimbing jemaah melaksanakan ibadah ke tanah suci secara khusus untuk ibadah umrah dan haji yang mabrur.
- 3) Melayani dengan sepenuh hati sehingga dapat menciptakan kenyamanan dalam beribadah para jemaah.

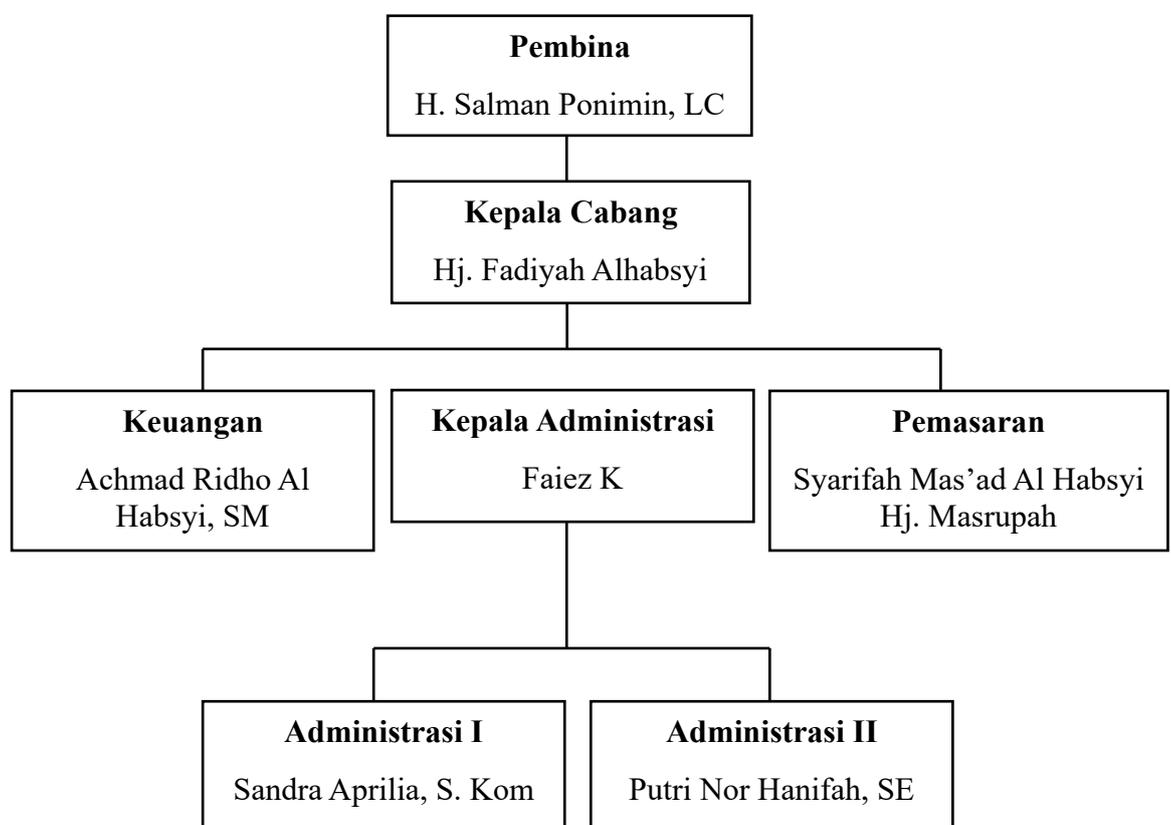
#### **5. Struktur Pegawai PT. Ameera Mekkah Travel**

Adapun struktur organisasi PT. Ameera Mekkah Travel cabang Kalimantan Selatan adalah sebagai berikut:

Pembina	: H. Salman Ponimin, LC
Kepala Cabang	: Hj. Fadiyah Al Habsyi
Keungan	: Achmad Ridho Al Habsyi, SM
Kepala Administrasi	: Faiez K

Administrasi I : Sandra Aprilia, S. Kom  
 Administrasi II : Putri Nor Hanifah, SE  
 Tim Pemasaran : Syarifah Mas'ad Al Habsyi  
 Hj. Masrupah

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan 2025



Sumber: PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan

Tugas serta tanggung jawab masing-masing jabatan sebagai berikut:

a. Pembina

Pembina adalah pimpinan utama perusahaan yang bertugas membimbing, memberikan solusi atas masalah yang sulit ditangani

pimpinan cabang, serta mengawasi perkembangan cabang untuk mendukung kemajuan perusahaan.

b. Kepala Cabang

Pimpinan cabang adalah penanggung jawab utama di cabang perusahaan, mengendalikan operasional, berkoordinasi dengan pimpinan pusat, membina karyawan, dan memimpin berbagai kegiatan perusahaan.

c. Keuangan

Bagian keuangan berperan penting dalam mengelola arus kas, menyusun laporan keuangan, mengawasi anggaran, dan menjaga keamanan dana perusahaan.

d. Kepala Administrasi

Kepala administrasi bertanggung jawab mengelola seluruh urusan administrasi perusahaan, termasuk perizinan, surat menyurat, pendataan, dan pelaporan, sesuai arahan pimpinan.

e. Administrasi I

Bertugas membantu surat-menyurat, merekap data perusahaan dan jemaah, serta menggantikan kepala administrasi saat berhalangan.

f. Administrasi II

Membantu tugas staf administrasi 1, melayani tamu kantor, dan membantu merekap data perusahaan dan jemaah.

g. Tim Pemasaran

Bertugas mempromosikan produk dan membangun citra perusahaan agar dikenal luas, menarik minat masyarakat, serta mendorong peningkatan penjualan.<sup>38</sup>

## **6. Sarana Dan Prasarana PT. Ameera Mekkah Travel**

PT. Ameera Mekkah Travel didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang kelancaran pelayanan kepada jemaah umrah, khususnya lansia. Kantor pelayanan dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, ruang konsultasi, serta fasilitas administrasi yang rapi dan terorganisir. Pelaksanaan manasik umrah dilakukan langsung di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang memiliki fasilitas lengkap seperti aula, ruang ibadah, serta suasana yang kondusif untuk simulasi ibadah. Meskipun Travel tidak secara khusus menyediakan transportasi umum bagi seluruh jemaah, terutama yang berusia lanjut. Apabila terdapat jemaah yang mengalami kesulitan hadir ke lokasi manasik atau keperluan lainnya karena masalah transportasi, pihak Travel dengan sigap menawarkan bantuan untuk menjemput jemaah ke rumah masing-masing. Selain itu, PT. Ameera Mekkah Travel juga memanfaatkan media digital seperti media sosial untuk memudahkan komunikasi serta penyampaian informasi penting secara cepat dan efektif. Keseluruhan sarana dan prasarana ini bertujuan memberikan kenyamanan, perhatian,

---

<sup>38</sup> Wawancara dengan Syarifah Fadiyah Al Habsy, Pimpinan PT Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan, Martapura, 26 Desember 2025

dan pelayanan yang humanis kepada para jemaah, khususnya bagi yang memerlukan pendampingan lebih intensif.

## **7. Paket Umrah PT. Ameera Mekkah Travel**

Paket umrah yang ditawarkan PT. Ameera Mekkah menawarkan dua jenis paket utama untuk perjalanan ibadah umrah, yaitu umrah reguler dan umrah plus namun sangat bervariasi, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi berbagai kalangan jemaah, termasuk lansia di antaranya sebagai berikut:

### **a. Umrah Reguler**

Paket umrah reguler merupakan pilihan paling ekonomis dengan fasilitas standar yang tetap mengutamakan kenyamanan, seperti akomodasi hotel bintang tiga atau setara, konsumsi, transportasi antar kota suci, serta pembimbing ibadah yang berpengalaman. Paket umrah yang ditawarkan mulai dari paket 12, 14 sampai 16 hari.

### **b. Umrah Plus**

Paket umrah plus menawarkan layanan yang lebih lengkap dan eksklusif, termasuk akomodasi hotel bintang empat atau lima yang lebih dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, serta tambahan kunjungan wisata religi ke destinasi seperti Ta'if atau Turki selama 15 hari, tergantung program keberangkatan.

Gambar 4. 2 Brosur Paket Umrah PT. Ameera Mekkah Travel

**JADWAL UMROH 2025**  
PT. AMEERA MEKKAH TRAVEL  
STARTING BANJARMASIN

Paket Umrah	Harga Mulai	Keberangkatan	Durasi	Airline
UMROH FEBRUARI	35,9 juta	21 FEBRUARI 2025	16 HARI	Lion air
SYABAN RAMADHAN	34,9 juta	21 FEBRUARI 2025	12 HARI	INTERNASIONAL
SYABAN RAMADHAN	36,5 juta	21 FEBRUARI 2025	16 HARI	INTERNASIONAL
AWAL RAMADHAN	36,9 juta	1 MARET 2025	12 HARI	INTERNASIONAL
AWAL RAMADHAN	39,5 juta	1 MARET 2025	16 HARI	INTERNASIONAL
AKHIR RAMADHAN	42,9 juta	18 MARET 2025	16 HARI	INTERNASIONAL
SUTILE BUS FULL RAMADHAN	51,9 juta	5 MARET 2025	28 HARI	Lion air
NOSUFFLE BUS FULL RAMADHAN	61,9 juta	5 MARET 2025	28 HARI	Lion air

**UMROH PLUS TURKEY**

44,5 juta  
15 HARI  
KEBERANGKATAN BULAN JANUARI 2025

HOTEL TURKEY: Ramada/Setaraf  
HOTEL MADINAH: Mirage/Setaraf  
HOTEL MEKKAH: Azka As Safa/Setaraf

PEMBAYARAN WAJIB melalui transfer ke BANK BRI No. Rekening 4535 01 034320030 di Ameera Mekkah Travel (cabang Kalsel)

\*Harga sewaktu-waktu dapat berubah menyesuaikan dengan regulasi, kenaikan hotel, asuransi, visa & lain-lain.

Sumber: Instagram PT. Ameera Mekkah Travel

Harga kedua paket ini bervariasi mulai dari 30 juta keatas per orang sesuai anjuran Kementerian Agama RI artinya harga sesuai standar. PT. Ameera Mekkah Travel berkomitmen memberikan pilihan yang fleksibel dan pelayanan maksimal agar seluruh jemaah dapat menjalankan ibadah dengan khusyuk, aman, dan nyaman.

Paket Umrah yang ditawarkan, PT. Ameera Mekkah akan memberikan detail dari setiap paket yang tersedia, yaitu :

- a. Jadwal Keberangkatan
- b. Persyaratan Pendaftaran
  - 1) Mengisi formulir pendaftaran dan membayar uang muka sebesar Rp5.000.000.
  - 2) Menyerahkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

- 3) Menyerahkan fotokopi surat nikah bagi anak di bawah usia 17 tahun.

c. Harga Termasuk

- 1) Visa umrah
- 2) Perlengkapan Ibadah
- 3) Akomodasi Hotel
- 4) Transportasi dengan Bus AC
- 5) Konsumsi 3X sehari
- 6) Bimbingan Manasik
- 7) Air zam-zam (5 Liter)

d. Harga Tidak Termasuk

- 1) Biaya pembuatan paspor
- 2) Kartu Kuning (Keterangan suntik Vaksin Meningitis)
- 3) Kelebihan bagasi maksimal 30kg
- 4) Keperluan pribadi

## **8. Data Keberangkatan PT. Ameera Mekkah Travel**

Menurut data yang diberikan oleh Ibu Fadiyah selaku Kepala Cabang PT. Ameera Mekkah pada tahun 2024, PT. Ameera Mekkah Cabang Kalimantan Selatan berhasil memberangkatkan kurang lebih 1.208 jemaah umrah. Keberangkatan jemaah tersebar sepanjang tahun, dari bulan Januari hingga Desember. Jumlah keberangkatan mengalami variasi dari bulan ke bulan; beberapa bulan menunjukkan lonjakan, sementara yang lain justru mengalami penurunan. Penurunan tersebut

bukan disebabkan oleh berkurangnya minat masyarakat, melainkan karena jadwal keberangkatan yang jatuh pada hari-hari kerja biasa. Kenaikan jumlah jemaah secara mencolok terjadi pada bulan Januari, Juli, dan September yang bertepatan dengan bulan Muharram (Tahun Baru Hijriah) dan Rabiul Awal, di mana banyak jemaah memilih untuk berumrah sekaligus melakukan ziarah ke makam Nabi Muhammad SAW. Sebaliknya, bulan-bulan tanpa momen khusus atau keberangkatan yang tidak bertepatan dengan hari libur cenderung mengalami penurunan jumlah peserta.

TABEL 4. 1 DATA KEBERANGKATAN JEMAAH UMRAH PT. AMEERA MEKKAH TRAVEL

NO	BULAN	JUMLAH JEMAAH	PAKET UMRAH
1	Januari	250	Umrah Reguler
		45	Umrah + Turki
2	Februari	110	Umrah Reguler
3	Maret	48	Umrah Reguler
4	April	-	Tidak ada keberangkatan
5	Mei	-	Tidak ada keberangkatan
6	Juni	-	Tidak ada keberangkatan
7	Juli	243	Umrah Reguler
		45	Umrah + Turki
8	Agustus	42	Umrah Reguler
9	September	234	Umrah Reguler
10	Oktober	-	Tidak ada keberangkatan
11	November	146	Umrah Reguler
12	Desember	45	Umrah Reguler

Sumber: PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan

Berdasarkan data sementara, jumlah keberangkatan jemaah umrah pada awal tahun 2025 menunjukkan angka yang cukup signifikan. Tercatat, sejak bulan Januari hingga Maret 2025, jumlah jemaah yang telah diberangkatkan oleh PT. Ameera Mekkah Travel mencapai kurang lebih 800 orang. Angka ini menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat dalam melaksanakan ibadah umrah di awal tahun, serta menjadi indikator bahwa kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan terus meningkat dari waktu ke waktu. Dari total keberangkatan tersebut, setiap kelompok umrah yang diberangkatkan secara berkala rata-rata terdiri dari 5 hingga 8 orang jemaah lansia. Hal ini menunjukkan bahwa lansia merupakan bagian penting dari segmen jemaah yang dilayani perusahaan. Oleh karena itu, penyusunan strategi pelayanan yang ramah lansia menjadi kebutuhan mendesak sekaligus komitmen PT. Ameera Mekkah Travel dalam memastikan kenyamanan dan keberkahan ibadah jemaah lanjut usia.

## 9. Data Informan

TABEL 4. 2 DATA INFORMAN

No	Nama	Umur	Alamat	Jabatan
1.	Hj. Fadiyah Alhabsyi	50 thn	Sekumpul Ujung, Gg Nangka, Martapura	Kepala Cabang
2.	Syarifah Mas'ad Alhabsyi	53 thn	Jl. Bumi Mas Raya, Komp. Bumi Jaya, Banjarmasin	Tim Pemasaran/ Tour Leader
3.	Marti Cahyo	51 thn	Jl. Mentri Empat, Asrama Polisi Karangan Putih Martapura	Tour Leader

Lanjutan tabel sebelumnya

4.	Hj. Masrupah	43 thn	Jl. Veteran	Tour Leader
5.	Ustadz H. Mustaqim Akmal, M.Pd	32 thn	Jl. Veteran Gg. Merpati, Banjarmasin	Pembimbing Manasik
6.	Rusilawati, S.Pd	40 thn	Jl. Safir Komp. Griya Permata, Handil Bakti	Agent
7.	Hj. Siti Rafi'ah	75 thn	Jl. A. Yani km 5,7 Komp. Banjar Indah Permai I	Jemaah
8.	Suparmi	65 thn	Gg. Dua Sekawan, Kec. Liang Anggang Kab. Banjarbaru	Jemaah
9.	Jamlani	75 thn	Desa Ujung Batu, Kec. Pelaihari Kab. Tanah Laut	Jemaah

Sumber: PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan

#### 10. Strategi Pelayanan Jemaah Umrah lansia di PT. Ameera Mekkah Travel

Sebagai bagian dari upaya memberikan pelayanan menyeluruh dan terstruktur, PT. Ameera Mekkah menetapkan strategi pelayanan jemaah lansia dalam setiap tahapan perjalanan umrah, mulai dari pra-keberangkatan, selama perjalanan, pelaksanaan ibadah, hingga pasca-keberangkatan. Keempat tahapan ini menjadi siklus penting yang saling terhubung dan memerlukan perhatian khusus bagi lansia yang sering kali mengalami keterbatasan dalam memahami dan menjalani proses ibadah secara mandiri.

Tahapan pertama, pelayanan manasik pada tahap pra-keberangkatan, di mana pelayanan bagi jemaah dimulai jauh sebelum keberangkatan, yaitu saat bimbingan manasik. PT. Ameera Mekkah

memastikan bahwa kegiatan manasik tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif dan praktis. Materi disampaikan dengan metode sederhana, disertai praktik langsung seperti simulasi tawaf dan sai menggunakan kursi roda jika diperlukan. Menyadari bahwa karakteristik jemaah lansia sangat berbeda dengan jemaah umum, terutama dari segi daya tangkap, pemahaman materi, serta interaksi selama proses pembelajaran. Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan pun tidak bisa disamakan pendekatan kepada jemaah usia muda atau paruh baya. Dalam wawancara dengan pembimbing manasik, dijelaskan bahwa:

Kalau kita lihat secara umum jelas, secara penangkapan itu berbeda. Kalau jemaah biasa itu interaktif komunikasi antar jemaah, disampaikan secara umum seperti yang pian lihat kemaren, berbeda dengan jemaah lansia biasanya itu perlu dengan adanya pendekatan yang lebih ekstra misalnya perlu sapaan yang lebih, didekati, ditanya lagi dan diberikan tanggapan kalau beliau memang ada sesuatu yang belum paham, karena itu sangat-sangat berdampak pada para calon jemaah terutama terkait dengan aturan sesuai dengan syariat agama islam.<sup>39</sup>

Pernyataan ini menggambarkan bahwa dalam proses manasik, jemaah lansia tidak cukup hanya diberikan materi secara lisan dalam format umum. Mereka membutuhkan interaksi yang lebih personal dan empati, seperti sapaan hangat, pendampingan intensif, serta waktu yang lebih lama dalam menyerap materi. Petugas manasik dituntut untuk aktif melakukan pendekatan emosional, sering bertanya dan memastikan bahwa setiap rukun dan syarat ibadah sesuai tuntutan syariat Islam. Hal

---

<sup>39</sup> Ustadz H. Mustaqim Akmal, M.Pd, Wawancara dengan Pembimbing Manasik, Landasan Ulin, 23 Juni 2025

ini juga selaras dengan penuturan salah satu jemaah lansia yang diwawancarai pada saat manasik:

Sedikit kurang paham, kada tapi mendengar, tapi bapa dibantu anak bapak jua, bapa jua duduk dimuka masih kawa melihat ustadznya mempraktekakan, kawa ja meiringi.<sup>40</sup>

Dari pernyataan ini terlihat bahwa meskipun pemahaman jemaah lansia terhadap materi manasik terkadang tidak sepenuhnya optimal, mereka tetap berusaha mengikuti dengan melihat langsung praktik pembimbing di depan, serta mendapat bantuan dari keluarga. Ini semakin menegaskan pentingnya pendekatan visual dan emosional dalam bimbingan manasik bagi jemaah lansia.

Kemudian juga jadwal manasik disusun agar tidak terlalu padat, dan tempat pelaksanaan dipilih yang ramah lansia, baik dari segi akses maupun kenyamanan fasilitasnya. Dalam wawancara dengan *tour leader*, ia menjelaskan:

Tempat pelaksanaan manasik umrah kami biasanya langsung di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, supaya bisa langsung praktek. Tapi, ketika musim haji karna asrama haji belum bisa dipakai maka kami alihkan ke balai diklat keagamaan.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Jamlani, Wawancara dengan jemaah Umrah PT. Ameera Mekkah Travel, Landasan Ulin, 21 Juni 2025

<sup>41</sup> Hj. Masrupah, Wawancara dengan Tour Leader PT. Ameera Mekkah Travel, Landasan Ulin, 21 Juni 2025.

Gambar 4. 3 Manasik Umrah PT. Ameera Mekkah Travel



Selain itu, lansia juga diberikan informasi teknis terkait perjalanan, seperti penggunaan alat transportasi, pengenalan hotel, serta prosedur keamanan dan kesehatan. Petugas berusaha menyampaikan informasi dengan berulang dan sabar, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan komunikasi dua arah.

Tahapan kedua, selama perjalanan dimana pada tahap keberangkatan dan selama perjalanan menuju tanah suci, PT. Ameera

Mekkah menerapkan sistem pendampingan penuh kepada lansia. Para petugas senantiasa siaga selama di bandara, dalam penerbangan, dan saat transit. Lansia dibantu saat check-in hingga proses naik turun pesawat. Untuk pengurusan dokumen dan pemeriksaan imigrasi di handle oleh petugas.

Gambar 4. 4 Jemaah PT. Ameera Mekkah Travel



Di dalam pesawat, lansia ditempatkan sedekat mungkin dengan pendamping atau petugas, dan dipantau kesehatannya, terutama jika perjalanan memakan waktu panjang. Para petugas juga sudah berpengalaman dalam pengelolaan lansia selama perjalanan jauh. Koordinasi dengan maskapai dan otoritas bandara juga dijalin dengan baik untuk memastikan proses perjalanan berjalan tanpa hambatan.

Tahapan ketiga, selama pelaksanaan ibadah di tanah suci. Ketika tiba di Arab Saudi dan memasuki tahap pelaksanaan ibadah, perhatian terhadap jemaah lansia semakin intensif. PT. Ameera Mekkah

menempatkan jemaah di hotel yang strategis, dekat dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi, serta memastikan kamar berada dekat dengan pembimbing atau dekat lift agar memudahkan akses.

Seluruh rangkaian ibadah seperti umrah wajib, salat berjamaah, ziarah, hingga kegiatan tambahan disesuaikan kondisi fisik jemaah. Jika jemaah merasa kelelahan atau tidak memungkinkan mengikuti kegiatan, maka mereka diperbolehkan untuk beristirahat di hotel tanpa paksaan. Petugas juga melakukan kontrol harian, termasuk mengecek kesehatan, kesiapan mengikuti kegiatan, serta memberikan dukungan psikologis agar lansia tetap semangat menjalani ibadah. Semua kegiatan disampaikan melalui grup *WhatsApp* dan juga diumumkan langsung secara lisan agar tidak ada informasi yang terlewat.

Bagi lansia yang membutuhkan alat bantu seperti kursi roda, pihak Travel akan mencarikan atau menyediakannya. Untuk menjaga keselamatan, kartu ID dengan *barcode* berisi data pribadi dan kondisi kesehatan selalu dikenakan, sebagai langkah antisipatif apabila jemaah tersesat atau mengalami gangguan kesehatan secara mendadak.

Gambar 4. 5 Jemaah PT. Ameera Mekkah Travel



Tahapan terakhir yaitu pasca-keberangkatan dan evaluasi pelayanan. Strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah pada saat jemaah kembali ke tanah air. Setelah kepulangan, pihak Travel melakukan evaluasi dan tindak lanjut berupa mengingatkan kembali kepada para jemaah, baik secara langsung maupun melalui telepon dan grup komunikasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kondisi terakhir jemaah, memastikan mereka kembali dengan selamat dan sehat, serta mendapatkan testimoni atau masukan guna perbaikan pelayanan ke depan.

Beberapa jemaah lansia juga memberikan kesaksian positif atas pengalaman ibadah mereka, yang kemudian menjadi bagian penting dalam menilai efektivitas pelayanan serta memperkuat citra perusahaan sebagai penyelenggara yang peduli dan berorientasi pada kenyamanan spiritual jemaah.

Dengan strategi pelayanan yang diterapkan secara menyeluruh dari sebelum keberangkatan hingga sesudah ibadah selesai, PT. Ameera Mekkah menunjukkan komitmennya untuk memberikan layanan yang terintegrasi, empati, dan inklusif kepada jemaah terutama jemaah lansia. Ini membuktikan bahwa keberhasilan sebuah perjalanan umrah tidak hanya ditentukan oleh kelancaran logistik, tetapi oleh sentuhan manusiawi dan penghormatan terhadap para jemaah sebagai pelaku utama ibadah.

PT. Ameera Mekkah juga merupakan perusahaan Travel umrah yang terus berupaya memberikan pelayanan yang baik, aman dan nyaman untuk jemaahnya terutama jemaah lansia. PT. Ameera Mekkah menyadari bahwa kelompok lansia memiliki kebutuhan dan tantangan tersendiri dalam menjalankan ibadah umrah. Oleh karena itu, PT. Ameera Mekkah secara khusus merancang strategi pelayanan untuk jemaah lansia. Strategi tersebut meliputi :

- a. Pelayanan berbasis pendekatan humanisme, kekeluargaan dan ramah lansia.

Pelayanan utama yang dikembangkan oleh PT. Ameera Mekkah ialah pendekatan humanisme, yaitu pelayanan yang berfokus pada empati, perhatian personal dan pengertian terhadap kondisi lansia. Hal ini disampaikan langsung oleh kepala cabang saat wawancara:

Untuk jemaah lansia, strategi yang kami terapkan ialah pastinya menyiapkan pendamping yang berpengalaman, menyediakan fasilitas khusus lansia seperti kursi roda, penyesuaian jadwal, sampai dukungan medis yang lengkap, dan yang paling penting ialah pendekatan secara personal, memberikan empati dan perhatian kepada mereka.<sup>42</sup>

Lebih dari sekedar pendekatan humanisme, PT. Ameera Mekkah juga menerapkan pola pelayanan yang bersifat kekeluargaan dan emosional, di mana jemaah lansia diperlakukan

---

<sup>42</sup> Syarifah Fadiyah Al-Habsyi, Wawancara dengan kepala cabang PT. Ameera Mekkah, Martapura, 12 Februari 2025.

seolah-olah sebagai orang tua sendiri. Petugas berusaha membangun hubungan yang hangat, penuh kesabaran, dan komunikasi yang menenangkan, sehingga menciptakan suasana yang aman dan nyaman secara psikologis bagi jemaah lansia.

Pendekatan ini sangat relevan dengan karakteristik lansia yang pada umumnya lebih sensitif, mudah lelah serta membutuhkan perhatian lebih mendalam menjalani rangkaian ibadah yang cukup padat. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang dilakukan tidak hanya bersifat teknis seperti penyediaan fasilitas fisik dan penyesuaian jadwal, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai kasih sayang, pengertian, dan penghormatan.

Dengan perpaduan pendekatan humanisme, dan kekeluargaan ini, lansia dapat menjalankan ibadah umrah dengan perasaan tenang, merasa dihargai, dan tidak terbebani oleh keterbatasan fisik maupun usia. Hal ini menjadikan pelayanan PT. Ameera Mekkah lebih dari sekedar jasa perjalanan ibadah, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian sosial dan spiritual kepada generasi muda yang ingin menunaikan ibadah dengan sebaik-baiknya.

b. Penyediaan fasilitas dan pendamping

Menyadari bahwa lansia merupakan kelompok jemaah yang memerlukan pelayanan ekstra, karena kondisi fisik mereka yang sudah tidak sekuat jemaah umum. Dalam Wawancara dengan salah satu *tour leader*, ia menyampaikan:

Sebagai tour leader tugas saya mendampingi dan memastikan seluruh kegiatan ibadah berjalan lancar. Khusus untuk lansia, kami memberikan pendampingan lebih dari jemaah biasa, dari keberangkatan sampai pulang ke tanah air.”<sup>43</sup>

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa perhatian terhadap jemaah lansia sudah menjadi bagian integral dari peran *tour leader* dan bukan sekedar tugas tambahan. Pendampingan itu meliputi pengawasan selama keberangkatan, pelaksanaan ibadah, hingga kepulangan ke tanah air.

Kami biasanya menyarankan agar yang mendampingi lansia adalah keluarga sendiri, karena mereka lebih tahu kondisi orang tuanya dan bisa memberi kenyamanan yang lebih. Tapi kalau tidak ada, kami tetap siapkan pendamping dari pihak Travel.<sup>44</sup>

Dalam hal penyediaan fasilitas dan pendamping bagi jemaah lansia, PT. Ameera Mekkah memiliki kebijakan yang fleksibel namun tetap mengutamakan kenyamanan dan keselamatan lansia. Berdasarkan hasil wawancara, pihak Travel menyarankan agar pendamping jemaah lansia diupayakan berasal dari pihak keluarga, mengingat kedekatan emosional dapat membantu kenyamanan lansia selama menjalani ibadah. Namun, apabila tidak memungkinkan, maka pendamping akan disiapkan oleh pihak Travel melalui *tour leader*, agen, atau muthowwif yang bertugas selama di Tanah Suci. Sementara itu, untuk fasilitas pendukung

---

<sup>43</sup> Syarifah Mas'ad Al-Habsyi, Wawancara dengan tour leader PT. Ameera Mekkah, Martapura, 12 Februari 2025.

<sup>44</sup> Hj. Masrupah, Wawancara dengan salah satu Tour Leader PT. Ameera Mekkah Travel, Landasan Ulin, 21 Juni 2025.

seperti kursi roda, apabila jemaah memiliki alat sendiri, maka disarankan untuk membawanya. Namun, jika tidak tersedia, pihak Travel akan berupaya mencarinya atau menyediakannya demi menunjang kelancaran ibadah dan mobilitas jemaah lansia selama di Tanah Suci, *Tour Leader* berkata, -kalau jemaah tidak bawa kursi roda sendiri, biasanya kami bantu carikan di sana, atau kami siapkan.<sup>45</sup>

Strategi ini menunjukkan bahwa PT. Ameera Mekkah Travel berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk kelancaran ibadah para jemaah terkhusus jemaah lansia.

c. Sistem informasi dan jadwal

Perusahaan juga menerapkan sistem informasi yang terstruktur, termasuk dalam penjadwalan kegiatan umrah. Jadwal dibuat fleksibel dan tidak memberatkan lansia. Informasi mengenai kegiatan juga disampaikan secara jelas dan berulang agar mudah dipahami. Dalam wawancara bersama salah satu *tour leader*, dijelaskan bahwa penyampaian informasi dilakukan melalui grup *WhatsApp* khusus jemaah dan pendamping, yang berfungsi sebagai media komunikasi selama perjalanan. Kemudian untuk rangkaian ibadah atau jadwal Travel tidak memberatkan para jemaah ikut terutama lansia.

---

<sup>45</sup> Marti Cahyo, Wawancara dengan Tour Leader PT. Ameera Mekkah Travel, Martapura, 16 Juli 2024

Untuk sistem informasi itu kami menggunakan whatsapp grup, semua informasi kami infokan di sana dan untuk jadwal itu fleksibel, dilaksanakan sesuai jadwal yang sudah disusun dan kami tidak memberatkan untuk lansia, apabila mereka merasa kelelahan maka kami sarankan untuk tinggal saja di hotel.<sup>46</sup>

Meskipun demikian, PT. Ameera Mekkah tetap berusaha agar seluruh jemaah, termasuk lansia, dapat mengikuti semua rangkaian ibadah sesuai jadwal yang telah ditentukan. Namun, Travel tidak bersikap memaksakan karena memahami bahwa kondisi di Tanah Suci, sering kali berubah, baik dari segi cuaca, kepadatan jemaah, maupun kondisi fisik jemaah sendiri. Oleh karena itu, pendekatan fleksibel dan humanis menjadi kunci dalam menyesuaikan pelaksanaan ibadah agar tetap berjalan dengan optimal tanpa mengorbankan keselamatan dan kenyamanan jemaah lansia.

d. Dukungan medis dan keamanan

Dukungan media dan keamanan merupakan aspek penting dalam pelayanan jemaah umrah lansia. Mengingat usia lanjut sering kali disertai kondisi kesehatan yang rentan, PT. Ameera Mekkah Travel menyediakan layanan medis yang siaga selama perjalanan. Hal ini disampaikan oleh *tour leader*:

Untuk tenaga medis kami ada 2 orang dokter yang memang stand by di sana, tapi ketika mereka sedang tidak ada atau pulang ke Indonesia maka biasanya ketika jemaah sakit kami pantau dengan obat-obatan dasar atau milik

---

<sup>46</sup> Hj. Masrupah, Wawancara dengan Tour Leader PT. Ameera Mekkah Travel, Landasan Ulin, 21 Juni 2025

jemaah sendiri dulu, baru apabila tidak memungkinkan maka akan kami bawa ke rumah sakit terdekat.<sup>47</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keberadaan tenaga medis tidak selalu ada, pihak Travel tetap memiliki prosedur penanganan sistematis dalam menghadapi situasi darurat. Pemantauan kesehatan menggunakan obat dasar atau milik pribadi menjadi langkah awal, sementara rujukan ke rumah sakit dilakukan jika kondisi jemaah tidak memungkinkan dilakukan secara mandiri.

Selain itu aspek keamanan juga menjadi perhatian penting. Penempatan kamar jemaah lansia yang berdekatan dengan pembimbing bertujuan untuk mempermudah pemantauan dan memberikan rasa aman bagi jemaah, terutama jika sewaktu-waktu membutuhkan bantuan.

Strategi keamanan juga diwujudkan melalui identitas jemaah berupa kartu ID yang dilengkapi dengan *barcode*. *Barcode* tersebut memuat data lengkap jemaah, seperti nama, nomor paspor, nomor kontak darurat, nama rombongan, hotel, serta informasi kesehatan penting. Kartu ID ini selalu dikenakan oleh jemaah selama berada di tanah suci sebagai bentuk pengamanan tambahan jika terjadi kondisi tersesat, jatuh sakit, atau insiden lainnya. Dengan sistem ini, identifikasi dan penanganan terhadap lansia dapat dilakukan lebih cepat dan akurat oleh petugas maupun pihak berwenang.

---

<sup>47</sup> Hj. Masrupah, Wawancara dengan Tour Leader PT. Ameera Mekkah Travel, Landasan Ulin, 21 Juni 2025

e. Testimoni Jemaah lansia

Salah satu cara mengukur efektivitas strategi pelayanan adalah melalui pengakuan langsung dari jemaah lansia yang menjadi penerima layanan. Testimoni mereka menggambarkan seberapa jauh pendekatan yang dilakukan pihak penyelenggara benar-benar menyentuh kebutuhan dan kenyamanan mereka secara nyata di lapangan. Seorang jemaah lansia yang di wawancarai mengungkapkan kesan mendalam terhadap pelayanan yang diterimanya selama menunaikan ibadah umrah bersama PT. Ameera Mekkah Travel:

Sangat puas sekali, Saya merasa seperti dijaga oleh anak saya sendiri. Mereka selalu bantu saya, mereka sangat ramah dan sabar melayani saya.<sup>48</sup>

Pernyataan ini menunjukkan adanya pendekatan emosional dan kekeluargaan yang berhasil dibangun antara petugas dan jemaah. Hal ini penting karena lansia tidak hanya membutuhkan bantuan fisik, tetapi juga dukungan psikologis agar mereka merasa aman dan tidak sendiri di tengah situasi asing. Senada dengan itu, ibu siti , salah satu jemaah berusia 8 tahun, juga memberikan kesan positif:

Alhamdulillah selama umrah saya merasa tidak sendirian, selalu dibantu sama mereka, petugasnya ramah dan perhatian.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Suparmi, Wawancara dengan Jemaah umrah lansia PT. Ameera Mekkah, Landasan Ulin, 21 Februari 2025

<sup>49</sup> Hj. Siti Rafi'ah, Jemaah Umrah PT. Ameera Mekkah Travel, Banjarmasin, 19 Juni 2025

Testimoni ini menegaskan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah Travel tidak hanya bersifat administrasi dan teknis semata, seperti pengurusan dokumen, jadwal, dan logistik perjalanan. Lebih dari itu, pendekatan yang digunakan bersifat humanisme, menempatkan jemaah lansia sebagai subjek utama yang dihargai, dilayani dengan empati, dan diperlakukan secara personal. Strategi ini menunjukkan bahwa pelayanan ibadah bagi lansia bukan hanya soal memenuhi kewajiban teknis, tetapi juga menciptakan pengalaman spiritual dan emosional yang menyentuh, sehingga mereka dapat menjalani ibadah dengan tenang, nyaman, dan penuh makna.

#### **11. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Lansia**

Meski strategi telah dirancang dengan baik, pelaksanaan di lapangan tidak terlepas dari tantangan-tantangan yang cukup kompleks. Lansia merupakan kelompok usia yang secara umum mengalami penurunan kemampuan fisik, sensorik, dan kognitif, sehingga mereka memerlukan perhatian ekstra dalam setiap aspek kegiatan ibadah umrah. Hal ini tentu mempengaruhi bagaimana petugas, khususnya *tour leader* dan pendamping, menjalankan peran mereka secara lebih intensif dibandingkan dengan melayani jemaah non-lansia.

Salah satu tantangan utama yang paling sering dihadapi adalah kondisi fisik jemaah lansia yang mudah kelelahan, serta rentan terhadap gangguan kesehatan secara mendadak. Aktivitas ibadah yang padar,

suhu udara ekstrem, serta mobilitas tinggi di tanah suci bisa menjadi beban tersendiri bagi mereka. Dalam wawancara seorang *tour leader* menyatakan:

Tantangan terbesar adalah kondisi fisik jemaah lansia yang cepat lelah dan gampang sakit. Kami harus benar-benar sigap kalau ada yang tiba-tiba lemas atau tersesat.<sup>50</sup>

Selain kondisi fisik, aspek psikologis juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Lansia cenderung lebih emosional dan sensitif terhadap perubahan lingkungan maupun cara komunikasi petugas. Mereka mudah merasa cemas, takut tersesat, atau merasa tertinggal dari rombongan, sehingga dibutuhkan pendekatan yang penuh kesabaran dan kelembutan. Tak jarang, jadwal kegiatan yang telah disusun harus diubah menyesuaikan dengan kondisi fisik atau psikologi jemaah, yang menunjukkan betapa fleksibilitas menjadi elemen penting dalam pelayanan kepada lansia.

Tantangannya banyak, ya. Pertama, kondisi fisik. Lansia gampang lelah, kadang sakit mendadak. Kedua, mereka kadang bingung dengan jadwal, atau lupa arah kembali ke hotel. Saya dan tim harus ekstra sabar dan sigap membantu. Ketiga, secara emosional mereka lebih sensitif, jadi pendekatan kami harus lembut dan penuh empati. Intinya, harus selalu siap secara fisik dan mental.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Marti Cahyo, Wawancara dengan tour leader PT. Ameera Mekkah, Martapura, 12 Februari 2025

<sup>51</sup> Syarifah Mas'ad Al-Habsyi, Wawancara dengan tour leader PT. Ameera Mekkah, 12 Februari 2025.

Di samping itu, keterbatasan dalam mobilitas juga menjadi tantangan besar. Beberapa jemaah membutuhkan kursi roda atau alat bantu jalan, sehingga proses perjalanan dari hotel ke masjid atau lokasi manasik memerlukan waktu lebih lama dan pendampingan terus menerus. Sering kali, tenaga petugas harus dibagi untuk melayani jemaah lain yang memiliki kebutuhan berbeda, yang menuntut manajemen waktu dan koordinasi tim yang sangat baik.

Komunikasi juga menjadi hambatan tersendiri, terutama bagi jemaah yang mengalami penurunan pendengaran atau daya tangkap. Kurangnya pemahaman terhadap perintah, bisa menyebabkan keterlambatan, kepanikan, atau bahkan tersesat. Oleh karena itu, para petugas harus mampu menyampaikan informasi secara jelas, berulang, dan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Hal ini, menegaskan pentingnya keterampilan individu dalam pelayanan kepada lansia, di samping keterampilan teknis dan administratif.

Tantangan juga muncul dalam konteks manasik. Meskipun kegiatan manasik di Indonesia relatif tidak menjadi hambatan besar, menurut salah satu pembimbing, justru praktik langsung saat berada di Tanah Suci menjadi tantangan yang lebih kompleks. Pembimbing menjelaskan:

Tantangan saat manasik, sebenarnya kalau selama manasik tidak terlalu menjadi tantangan atau halangan untuk ulun pribadi, Cuma kalau yang lebih menantang itu praktik langsung ketika berada di sana. Apalagi ada perbedaan laki-laki dan perempuan, juga

karena tempat yang berbeda itu juga tentunya menjadi hambatan bagi kami yang menjadi pembimbing.<sup>52</sup>

Perbedaan tempat ibadah antara jemaah laki-laki dan perempuan membatasi ruang gerak pembimbing untuk memberikan pendampingan secara langsung dan menyeluruh. Akibatnya, strategi komunikasi menjadi andalan dalam menjangkau kebutuhan jemaah selama manasik dan pelaksanaan ibadah. Pembimbing manasik juga menekankan pentingnya komunikasi intensif dan interaktif untuk memastikan jemaah lansia merasa diperhatikan dan benar-benar memahami materi yang disampaikan:

...kalau untuk lansia biasanya kita berikan komunikasi secara intens, komunikatif, dan interaktif sehingga bisa direspon oleh beliau-beliau itu, lebih-lebih kalau ada seorang lansia yang pendengarannya kurang baik.<sup>53</sup>

Kondisi ini memerlukan kesabaran dan metode penyampaian yang adaptif, seperti pengulangan penjelasan, penggunaan gerakan atau ilustrasi visual, hingga pendekatan personal untuk membangun kepercayaan dan kenyamanan. Keseluruhan tantangan tersebut membuktikan bahwa pelayanan manasik tidak cukup hanya disampaikan secara umum, tetapi harus didesain agar inklusif dan sesuai dengan kebutuhan lansia.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada jemaah umrah lansia membutuhkan kesiapan

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Pembimbing Manasik Ustadz H. Mustaqim Akmal, M.Pd

<sup>53</sup> Ustadz H. Mustaqim Akmal, M.Pd, Wawancara dengan Pembimbing Manasik, Landasan Ulin, 23 Juni 2025

tidak hanya dari segi fasilitas, tetapi juga dari segi sumber daya manusia yang andal secara fisik, mental dan emosional. Peran *tour leader* dan pendamping tidak sekedar menjadi pemandu jalan, tetapi juga menjadi pengayom, perawat, sekaligus keluarga bagi para lansia. Hal ini, membuat pelayanan lansia sebagai bentuk pelayanan yang komprehensif, sehingga PT. Ameera Mekkah dapat terus menyempurnakan sistem pelayanan dan menjadikan lebih ramah lansia di masa mendatang.

## **B. Pembahasan**

Strategi pelayanan jemaah umrah lansia di PT. Ameera Mekkah akan tercapai dengan baik apabila strategi yang digunakan tepat. Dalam melayani jemaah umrah lansia, tentunya harus memiliki strategi-strategi yang dapat membantu jemaah umrah lansia dalam melaksanakan ibadahnya. Sebagaimana telah diketahui sebelumnya, strategi berfungsi sebagai sarana untuk mencapai suatu tujuan.

Salah satu tujuan utama yang dibuat oleh PT. Ameera Mekkah dalam visi dan juga misinya adalah menghantarkan jemaah mencapai ibadah umrah/haji yang mabrur. Tentunya strategi yang akan diberikan bertujuan untuk dapat menghantarkan jemaah kepada predikat mabrur. Visi dan misi perusahaan menjadi arah strategis perusahaan dalam merancang seluruh bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah, khususnya jemaah lansia. Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka strategi yang diberikan kepada jemaah umrah, khususnya jemaah lansia adalah sebagai berikut:

## **1. Strategi Pelayanan Jemaah Umrah lansia di PT. Ameera Mekkah Travel**

Strategi merupakan fondasi utama dalam menjalankan operasional sebuah perusahaan, termasuk dalam industri jasa seperti biro perjalanan umrah. Dalam konteks pelayanan, strategi tidak hanya berperan sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai arah kebijakan yang memungkinkan perusahaan merespons kebutuhan konsumen secara efektif dan berkelanjutan. Tanpa strategi yang tepat, perusahaan akan kesulitan dalam menyusun program pelayanan yang sistematis, adaptif, dan bernilai tambah. Terlebih dalam menghadapi segmen konsumen yang memiliki karakteristik khusus seperti jemaah lansia, strategi menjadi alat penting memastikan bahwa seluruh tahapan pelayanan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi dapat berjalan secara terkoordinasi dan manusiawi. Oleh karena itu, perumusan strategi pelayanan yang matang menjadi kunci dalam menjaga kualitas layanan, membangun kepercayaan pelanggan, serta meningkatkan daya saing perusahaan di tengah industri umrah yang kompetitif. Berdasarkan teori strategi Wheelen dan Hunger, ada tiga tahap proses strategi yaitu:

### **a. Formulasi Strategi**

Tahap awal strategi pelayanan dimulai dari proses perumusan, di mana PT. Ameera Mekkah Travel menyusun strategi dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik jemaah lansia. Strategi ini tidak disusun secara seragam seperti pelayanan kepada

jemaah umum, tetapi dengan menyesuaikan karakteristik lansia yang cenderung lebih sensitif, mudah lelah, dan memerlukan pendekatan emosional. Dalam perumusan strategi ini, perusahaan memasukkan aspek-aspek penting seperti, pendekatan humanisme, penyediaan fasilitas pendukung (seperti kursi roda, hotel yang dekat dengan masjid), hingga jadwal manasik yang fleksibel. Aspek-aspek tersebut dilakukan dalam 4 tahapan utama, yaitu sebelum keberangkatan, selama perjalanan, pelaksanaan ibadah, dan pasca-keberangkatan.

Fokus utama perumusan strategi adalah menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan spiritual dan fisik jemaah, bukan hanya pada efisiensi logistik. Hal ini terlihat dari komitmen perusahaan untuk melibatkan petugas yang memahami kondisi psikologis lansia dan mampu memberikan pendampingan yang bersifat personal serta empati. Dengan kata lain, strategi yang dirancang bukan hanya untuk menyukseskan keberangkatan ibadah umrah secara teknis, tetapi juga menciptakan pengalaman ibadah yang nyaman dan penuh makna.

Kemudian dalam merumuskan strategi pelayanan jemaah umrah lansia di PT. Ameera Mekkah, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal yang mungkin dapat mempengaruhi keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan. Secara eksternal, terdapat berbagai peluang yang dapat

dimanfaatkan, seperti meningkatnya minat masyarakat lansia untuk menunaikan ibadah umrah, dukungan regulasi pemerintah terkait perlindungan jemaah, kemajuan teknologi informasi yang menunjang layanan sebelum keberangkatan, serta tumbuhnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan yang ramah lansia. Namun demikian, perusahaan juga dihadapkan dengan sejumlah ancaman, antara lain persaingan yang semakin ketat antara biro perjalanan umrah, ketidakstabilan harga tiket dan akomodasi, serta risiko kesehatan yang tinggi pada jemaah lansia yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dari sisi internal, PT. Ameera Mekkah memiliki beberapa kekuatan yang mendukung pelaksanaan strategi pelayanan terhadap jemaah lansia. Pengalaman dalam melayani perjalanan ibadah menjadi modal utama dalam memahami kebutuhan dan karakteristik jemaah, termasuk lansia. Komitmen perusahaan terhadap pelayanan yang empati dan personal, keberadaan cabang di berbagai daerah, serta pelaksanaan manasik yang praktis dan disesuaikan dengan kondisi fisik jemaah menjadi kekuatan strategis yang perlu terus dipertahankan. Di sisi lain, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu terus diperbaiki, seperti keterbatasan jumlah pendamping khusus lansia, belum maksimalnya pemanfaatan teknologi yang ramah lansia, serta fasilitas penunjang kesehatan yang belum merata pada setiap kelompok keberangkatan. Oleh karena itu, strategi yang

dirumuskan harus mampu mengoptimalkan kekuatan dan peluang yang ada, sekaligus mengantisipasi kelemahan dan ancaman yang berpotensi menghambat pelayanan terhadap jemaah lansia.

b. Implementasi Strategi

Strategi yang telah dirancang kemudian diimplementasikan dalam bentuk pelayanan nyata, yang mencakup seluruh tahapan perjalanan: sebelum keberangkatan, selama perjalanan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, dan pasca-kepulangan. Implementasi dilakukan melalui:

1) Pra-keberangkatan

Pelayanan sebelum keberangkatan merupakan tahap awal dalam strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah terhadap jemaah umrah lansia. Setiap muslim di muka bumi pastinya memiliki keinginan untuk beribadah ke Baitullah sesuai dengan rukun Islam yang ke lima. Tetapi tidak semua muslim memiliki pengetahuan dan pengalaman tata cara melaksanakan ibadah umrah tersebut. Untuk itu, sebelum melakukan perjalanan ibadah umrah ke Baitullah, maka perlu bimbingan yang disebut dengan manasik umrah. Pada tahap ini, manasik umrah dilakukan selama 1 hari di tempat yang terdapat sarana dan prasarana untuk manasik umrah. Selama 1 hari jemaah umrah di jadwalkan untuk melakukan aktivitas manasik umrah. Manasik

umrah tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif dan aplikatif. Adapun susunan acara manasik umrah tersebut yaitu:

- a) Jemaah masuk dan berkumpul di ruang manasik
- b) Pembukaan dan sambutan
- c) Praktik tawaf, sai, dan memakai kain ihram
- d) Tanya jawab
- e) Teknis keberangkatan
- f) Pengenalan *Tour Leader*
- g) Manajemen qolbu persiapan diri untuk umrah
- h) Foto bersama

Selama acara berlangsung, dalam pemberian materi PT. Ameera Mekkah akan berusaha memberikan strategi agar materi yang diberikan mudah dipahami jemaah umrah, terutama jemaah umrah lansia.

## 2) Selama Perjalanan

Selama perjalanan, PT. Ameera Mekkah melaksanakan strateginya yaitu: pendampingan dan pengawasan terhadap jemaah, terutama kepada jemaah umrah lansia secara intensif sejak keberangkatan sampai tiba di Tanah Suci. Untuk petugas pendamping selama perjalanan adalah *tour leader* yang selalu siap siaga memberikan arahan dan informasi yang jelas mengenai prosedur selama proses keberangkatan di bandara, pengurusan bagasi, proses imigrasi, hingga naik ke dalam

pesawat. jemaah lansia mendapatkan prioritas bantuan, khususnya pada saat melewati proses imigrasi yang sering kali memerlukan pendampingan lebih. Selain itu, saat memasuki ruang tunggu hingga naik pesawat. Petugas senantiasa mendampingi dan memastikan lansia mendapatkan kursi yang strategis, yakni di dekat pendamping atau *tour leader*, agar memudahkan komunikasi serta memberikan rasa aman dan nyaman selama perjalanan udara menuju tanah suci. Setibanya di Tanah Suci, pelayanan kepada jemaah lansia berlanjut pada tahap pelaksanaan ibadah yang menjadi inti dari perjalanan umrah. PT. Ameera Mekkah memastikan bahwa setiap aktivitas ibadah dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi fisik dan psikologis para lansia. Para petugas juga memastikan setiap jemaah memahami jadwal dan kegiatan yang dijalani, menghimbau untuk selalu memakai kartu ID sebagai upaya pencegahan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Petugas juga selalu mengingatkan agar jemaah satu sama lain saling memperhatikan dan menjaga, apalagi dengan jemaah lansia.

### 3) Pelaksanaan Ibadah

Dalam pelaksanaan ibadah, seluruh kegiatan ibadah seperti tawaf, sai, tahallul, salat berjamaah, dan ziarah dilakukan dengan pengawasan dan pendampingan dari para petugas dan muthawwif. Selama pelaksanaan ibadah, muthawwif secara aktif

memastikan setiap jemaah memahami rukun ibadah dan untuk jemaah lansia akan didekatkan dengan muthowwif. Bagi lansia yang mengalami kelelahan atau kendala kesehatan, disediakan opsi untuk beristirahat tanpa paksaan agar tidak mengganggu kekhusyukan ibadah.

#### 4) Pasca-keberangkatan

Pasca keberangkatan atau setelah kepulangan, PT. Ameera Mekkah memberikan pelayanan terakhirnya yaitu memastikan kenyamanan dan keselamatan jemaah, khususnya lansia. Setelah tiba di Tanah Air, petugas tidak langsung melepaskan tanggung jawabnya, melainkan tetap mendampingi jemaah hingga proses penjemputan oleh keluarga di bandara selesai. Petugas memastikan bahwa seluruh jemaah dalam keadaan aman, tidak mengalami gangguan kesehatan, serta pelayanan kepada mereka hingga benar-benar meninggalkan area kedatangan.

Selama di bandara, interaksi aktif tetap dilakukan oleh petugas, terutama kepada jemaah lansia. Mereka menanyakan bagaimana pengalaman selama perjalanan serta memberikan ruang kepada jemaah untuk menyampaikan kesan dan pesan. Respons positif dari para lansia menjadi bentuk testimoni langsung, interaksi petugas dengan jemaah lansia sedikit berbeda dengan mendengarkan secara aktif dengan pendekatan kekeluargaan lebih intens.

Dalam pelaksanaannya, PT. Ameera Makkah mengedepankan kesiapan petugas dalam menghadapi kondisi mendadak atau khusus, seperti jemaah lansia yang tiba-tiba sakit, kelelahan, atau tersesat. Petugas yang bertindak sebagai *tour leader*, *muthawwif*, dan tenaga medis telah dibekali pelatihan dasar, dan terus berkoordinasi selama pelaksanaan ibadah langsung. Implementasi ini memperlihatkan adanya konsistensi antara strategi yang dirancang dan tindakan di lapangan, yang menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi dilakukan setelah pelaksanaan ibadah umrah selesai, terutama saat jemaah kembali ke tanah air. PT. Ameera Makkah Travel melaksanakan evaluasi strategi pelayanan melalui komunikasi lanjutan dengan jemaah, termasuk lansia, dengan cara mengumpulkan testimoni, saran, dan masukan secara langsung atau melalui media komunikasi lainnya. Evaluasi ini menjadi bagian dari upaya pengukuran kinerja layanan yang secara tidak langsung mencerminkan *Key Performance Indicators* (KPI) biro perjalanan, seperti kepuasan jemaah, kenyamanan fasilitas, dan kualitas pendampingan. Selanjutnya, perusahaan melakukan analisis penyebab terhadap hambatan yang muncul selama pelaksanaan ibadah, seperti keterbatasan fisik jemaah lansia, ketidaksesuaian fasilitas, hingga kendala komunikasi di lapangan. Hambatan-

hambatan tersebut diidentifikasi dan dianalisis untuk mengetahui apakah berasal dari perencanaan, implementasi, atau dari luar kendali perusahaan (misalnya kondisi lansia yang fluktuatif). Sebagai bagian dari tindakan korektif, PT. Ameera Mekkah kemudian melakukan refleksi internal melalui rapat evaluasi dan menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan, seperti pelatihan ulang SDM, penyempurnaan SOP, atau peningkatan sarana prasarana ramah lansia. Tindakan ini bersifat preventif dan responsif agar masalah serupa tidak terulang pada keberangkatan berikutnya. Hasil dari evaluasi ini menjadi bagian dari *feedback loop*, yaitu umpan balik strategis yang digunakan untuk memperbaiki proses formulasi dan implementasi pelayanan ke depan. Tidak hanya dari sisi teknis pelaksanaan, evaluasi juga memperhatikan aspek emosional dan spiritual jemaah lansia, seperti apakah mereka merasa dihargai, aman, dan nyaman selama menjalani ibadah. Dengan adanya evaluasi berkelanjutan dan menyeluruh, perusahaan dapat lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan jemaah lansia yang terus berkembang dari waktu ke waktu.

Strategi pelayanan yang dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi oleh PT. Ameera Mekkah Travel kepada jemaah umrah lansia menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada keberangkatan ibadah semata, tetapi juga menaruh perhatian besar pada kualitas pengalaman ibadah yang dirasakan para lansia secara

menyeluruh. Melalui pendekatan teori strategi Wheelen dan Hunger, dapat disimpulkan bahwa perumusan yang berbasis kebutuhan khusus lansia, pelaksanaan strategi yang menyeluruh di setiap tahap perjalanan serta evaluasi yang bersifat partisipan telah membentuk kerangka kerja pelayanan yang strategis, adaptif, dan berkelanjutan.

Namun, strategi yang telah dirancang dan dilaksanakan tersebut tidak akan bermakna maksimal tanpa disertai kualitas pelayanan yang baik secara langsung di lapangan. Oleh karena itu, untuk menilai sejauh mana pelayanan tersebut benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan jemaah lansia, maka perlu dianalisis lebih lanjut melalui pendekatan teori *Service Quality* (SERVQUAL). Lima dimensi utama dalam teori Servqual: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* memberikan gambaran konkret mengenai mutu interaksi, fasilitas, serta kepuasan jemaah dalam menerima layanan selama menunaikan ibadah umrah. Analisis servqual menjadi penting untuk memastikan bahwa yang diterapkan benar-benar berdampak positif secara fisik, emosional, dan spiritual bagi jemaah lansia.

Dengan demikian, kelima dimensi servqual yang tercermin dalam implementasi pelayanan PT. Ameera Makkah kepada jemaah umrah lansia, yaitu:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* mencerminkan kualitas pelayanan melalui fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan personel.

Dalam konteks pelayanan jemaah lansia, PT. Ameera Mekkah Travel menunjukkan komitmennya dengan menyediakan berbagai sarana yang ramah lansia. Fasilitas seperti kursi roda, penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi, ruang manasik yang dapat di akses, serta kartu ID *barcode* adalah bentuk nyata pelayanan fisik yang mendukung kenyamanan jemaah. Bahkan seragam petugas dan kelengkapan transportasi yang digunakan juga menambah kesan profesionalisme dan kesiapan penyelenggara.

## 2) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat sesuai janji. PT. Ameera Mekkah Travel mampu mempertahankan kepercayaan jemaah dengan melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan ibadah sesuai jadwal, meskipun tetap mempertimbangkan fleksibilitas untuk lansia. Keandalan juga mencerminkan dari adanya *tour leader* dan *muthawwif* yang mendampingi penuh dari proses keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Pelayanan seperti pengurusan dokumen, pengaturan akomodasi, hingga pengawasan kesehatan dilakukan secara konsisten dan bertanggung jawab.

## 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap menggambarkan seberapa cepat dan sigap petugas dalam membantu dan merespons kebutuhan jemaah. Dalam

implementasinya, PT. Ameera Mekkah membentuk sistem komunikasi aktif, seperti grup *WhatsApps* khusus, yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan menerima masukan secara langsung dari jemaah. Petugas juga menunjukkan kesiapan dalam menghadapi keadaan darurat, seperti membantu jemaah yang sakit atau kelelahan, dan menyediakan respons medis awal sebelum merujuk ke rumah sakit. Ketepatan waktu dalam penanganan situasi menjadi nilai tambah tersendiri dalam menjaga kepuasan jemaah lansia.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan pelayanan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan membangun kepercayaan dari petugas kepada jemaah. Dalam pelayanan jemaah lansia, petugas PT. Ameera Mekkah dibekali pelatihan khusus mengenai cara menangani lansia, termasuk aspek emosional dan spiritual. Hal ini memberikan rasa aman kepada jemaah, karena mereka tahu bahwa pendamping mereka memahami kebutuhan mereka. Selain itu, komunikasi yang tenang, santun, dan terukur juga membuat jemaah merasa yakin dan percaya bahwa mereka berada di bawah pengawasan yang tepat.

#### 5) *Empathy* (Empati)

Empati adalah dimensi paling sentral dalam pelayanan kepada jemaah lansia. PT. Ameera Mekkah menekankan pentingnya pendekatan kekeluargaan, di mana petugas memperlihatkan lansia

layaknya orang tua sendiri. Dalam wawancara dengan kepala cabang, disebutkan bahwa pelayanan berfokus pada perhatian personal dan pengertian terhadap kondisi jemaah lansia. Ini mencakup kesabaran dalam menyampaikan informasi, mendampingi dengan kelembutan, serta memberikan ruang bagi lansia untuk beristirahat jika merasa lelah. Ulasan dari jemaah yang merasa “seperti dijaga oleh anak sendiri” menjadi bukti kuat bahwa empati telah benar-benar menjadi nilai yang diimplementasikan dalam pelayanan.

Dengan terealisasinya kelima dimensi SERVQUAL tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT. Ameera Mekkah Travel tidak hanya menjalankan fungsi sebagai penyedia jasa perjalanan, tetapi juga posisikan dirinya sebagai mitra spiritual dan sosial bagi jemaah lansia. Keseimbangan antara pelayanan teknis dan emosional inilah yang menjadikan strategi pelayanan mereka layak dijadikan model dalam pelayanan ibadah umrah yang inklusif dan manusiawi.

### **1. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Jemaah Lansia**

Meskipun strategi pelayanan telah dirumuskan dan diimplementasikan oleh PT. Ameera mekkah dalam memenuhi kebutuhan jemaah lansia, pada praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini tidak terlepas dari kompleksitas karakteristik lansia yang memerlukan

penanganan khusus, baik dari sisi fisik, untuk mengidentifikasi dan memahami tantangan-tantangan yang muncul dalam memberikan pelayanan kepada jemaah lansia, agar strategi yang diterapkan dapat terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan.

Pembahasan berikut akan menguraikan berbagai tantangan yang dihadapi oleh PT. Ameera Mekkah Travel dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah lansia, berdasarkan hasil temuan lapangan dan analisis mendalam terhadap situasi pelayanan.

a. Tantangan Fisik dan Kesehatan

Tantangan utama yang dihadapi adalah kondisi fisik lansia yang cepat lelah, rentan terhadap penyakit, dan sensitif terhadap cuaca ekstrem atau aktivitas padat. Aktivitas ibadah di tanah suci seperti tawaf, sai, dan ziarah memerlukan stamina yang kuat. Dalam wawancara, petugas menyebut bahwa lansia mudah lelah, sakit mendadak, dan harus segera ditangani jika terjadi penurunan kondisi kesehatan. Tantangan ini secara langsung berkaitan dengan dimensi *assurance* dan *responsiveness* dalam SERVQUAL, yaitu bagaimana PT. Ameera Mekkah memastikan keandalan dan kesiapsiagaan petugas serta tenaga medis dalam menangani jemaah secara cepat dan aman.

b. Tantangan Psikologis dan Emosional

Lansia cenderung lebih sensitif secara emosional. Mereka mudah merasa cemas, takut tersesat, atau merasa tertinggal dari rombongan.

Petugas menyebut perlunya pendekatan yang lembut, penuh empati, dan tidak terburu-buru dalam berkomunikasi dengan lansia. Dalam teori SERVQUAL, tantangan ini erat kaitannya dengan dimensi *empathy*, yaitu pentingnya pelayanan yang memperhatikan perasaan dan kondisi psikologis jemaah. Secara strategis, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi tidak bisa dijalankan secara kaku, melainkan bahwa implementasi tidak bisa dijalankan secara kaku, melainkan harus lentur dan disesuaikan dengan kondisi psikologis individu.

c. Keterbatasan Mobilitas dan Sarana Penunjang

Sebagian jemaah membutuhkan alat bantu jalan seperti kursi roda, namun penggunaan alat bantu juga menimbulkan tantangan dalam pengaturan waktu dan tenaga. Petugas harus membagi perhatian antara lansia dan jemaah lainnya, yang menuntut manajemen operasional dan koordinasi tim yang sangat baik. Dari sisi strategi, tantangan ini memperlihatkan pentingnya perencanaan logistik dalam tahap formulasi, serta fleksibilitas dalam implementasi.

d. Tantangan Komunikasi dan Daya Tangkap

Sebagian lansia mengalami gangguan pendengaran atau daya tangkap menurun, sehingga informasi yang diberikan sering tidak terserap dengan baik. Ini menjadi tantangan tersendiri dalam menyampaikan jadwal, lokasi terkumpul, atau tata cara ibadah. Petugas harus menyampaikan informasi berulang-ulang, dengan

bahasa sederhana, dan menggunakan gerakan. Dalam kerangka SERVQUAL, ini berkaitan dengan *responsiveness* dan *reliability*, karena kelancaran komunikasi menjadi aspek kunci dalam menjamin pelayanan yang andal.

e. Tantangan saat Pelaksanaan Manasik dan Ibadah Langsung

Kegiatan manasik di Indonesia dapat dikontrol dengan baik, tetapi tantangan muncul saat praktik langsung di Tanah Suci. Pembimbing manasik mengungkapkan keterbatasan ruang antara laki-laki dan perempuan menjadi kendala dalam pendampingan langsung. Ini menunjukkan bahwa evaluasi strategi harus mempertimbangkan konteks real di lapangan yang sering kali berbeda dari rencana awal. Oleh karena itu, strategi pelayanan harus adaptif dan mampu menghadirkan solusi komunikasi jarak jauh, seperti via *WhatsApp*, serta pembekalan awal yang matang di tanah air.

f. Tantangan Kesiapan SDM

Petugas tidak hanya dituntut mampu secara teknis, tetapi juga secara psikologis dan emosional. Mereka harus sabar, empati, serta mampu memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi jemaah lansia. Peran mereka melampaui fungsi administratif menjadi seorang pendamping spiritual, pengayom, dan bahkan seperti keluarga. Ini menekankan pentingnya dimensi *empathy* dan *assurance* dari SERVQUAL, serta strategi penguatan SDM sebagai bagian dari implementasi jangka panjang perusahaan.

Berbagai tantangan yang dihadapi PT. Ameera Mekkah Travel dalam memberikan pelayanan kepada jemaah lansia menjadi bagian penting dalam evaluasi strategi yang sudah diterapkan. Tantangan-tantangan ini bukan hanya menguji keandalan sistem pelayanan yang dibangun, tetapi juga menggambarkan pentingnya nilai-nilai humanisme, fleksibilitas strategi, serta penguatan sumber daya manusia. Dalam konteks teori strategi dan SERVQUAL, pelayanan yang baik bukan berarti tanpa kendala, tetapi bagaimana perusahaan mampu menghadapi dan mengelola kendala tersebut dengan pendekatan yang profesional, empati, dan berorientasi pada kenyamanan serta keselamatan jemaah lansia.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan jemaah umrah lansia yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan telah selaras dan cukup optimal jika ditinjau dari teori strategi menurut Wheelen dan Hunger, serta teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dari aspek perumusan, strategi disusun dengan memperhatikan kebutuhan dan karakteristik khusus lansia; dari sisi implementasi, pelayanan dijalankan secara nyata dengan pendekatan humanisme dan kekeluargaan; sedangkan evaluasi dilakukan secara berkelanjutan melalui komunikasi dan ulasan jemaah. Kelima dimensi SERVQUAL juga terlihat telah diterapkan, mulai dari fasilitas fisik yang memadai (*tangibles*), keandalan layanan (*reliability*), daya tanggap terhadap

kebutuhan jemaah (*responsiveness*), jaminan keamanan dan kenyamanan (*assurance*), hingga empati yang ditunjukkan dalam hubungan petugas dengan jemaah (*empathy*). Meskipun demikian, masih terdapat ruang penguatan, khususnya dalam aspek standarisasi prosedur medis yang lebih formal, dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas agar respons empati tidak hanya bersifat personal, tetapi menjadi bagian dari sistem pelayanan yang terstruktur dan berkelanjutan. Dengan penguatan tersebut, pelayanan terhadap jemaah lansia tidak hanya akan menyentuh sisi spiritual dan emosional, tetapi juga akan menjadi lebih profesional dan berstandar tinggi.