

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan ibadah haji selalu mendapat perhatian utama dari umat Muslim di seluruh dunia, termasuk Indonesia yang memiliki jumlah jemaah haji terbanyak. Ibadah haji merupakan ibadah yang menuntut kondisi fisik yang sehat dan optimal. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kesehatan memiliki peran penting sebagai pihak yang bertanggung jawab atas aspek kesehatan jemaah. Pemerintah terus mendorong penguatan istitaah kesehatan sebagai langkah untuk memastikan keselamatan jemaah haji, baik saat masih di tanah air maupun ketika berada di tanah suci. Salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan ibadah haji adalah pelayanan terhadap jemaah lanjut usia. Seiring dengan meningkatnya jumlah lansia yang berhaji setiap tahunnya, diperlukan pelayanan yang lebih optimal dan disesuaikan dengan kondisi fisik, mental, dan sosial mereka, karena diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan, serta partisipasi aktif para jemaah lansia selama menjalani rangkaian ibadah haji.¹

Di Indonesia, antrian panjang untuk menunaikan ibadah haji sudah menjadi hal yang berlangsung sejak lama. Menurut data dari Kemenag RI, saat ini terdapat 4.719.092 jemaah yang terdaftar dalam daftar tunggu haji reguler, sementara untuk haji khusus jumlahnya mencapai 127.257 orang. Dari total antrian tersebut,

¹ Zidan Al Mahasin, Muhajarah Kurnia, "Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati (Perspektif Psikososial)," *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosia*; 3, 6 (April 2025).

sebanyak 28.726 orang yang sebelumnya sudah pernah menunaikan ibadah haji kembali mendaftar untuk haji reguler, dan 1.092 orang masuk dalam antrian haji khusus. Pemerintah Arab Saudi menetapkan kuota haji tahunan bagi Indonesia sebesar 241 ribu jemaah. Selain itu, masa tunggu semakin panjang karena adanya jemaah yang telah berhaji namun kembali mendaftar untuk menunaikan ibadah haji lagi.²

Dengan tingginya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji menyebabkan semakin panjangnya antrian untuk melaksanakan haji di suatu negara. Berbagai karakteristik masyarakat, mulai dari usia muda hingga lanjut usia, semuanya memiliki keinginan untuk menjalankan ibadah haji. Masalah haji bagi lanjut usia semakin rumit seiring dengan meningkatnya jumlah pendaftar haji setiap tahun, yang menyebabkan waktu tunggu semakin lama.³ Menyebabkan meningkatnya jumlah jemaah lanjut usia akan memiliki dampak pada banyak aspek kehidupan, termasuk penurunan kondisi fisik, psikologis, dan sosial. Karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dalam menyediakan pelayanan untuk jemaah lanjut usia, untuk memastikan mereka mendapatkan pelayanan yang optimal.⁴ Untuk Kesiapan fisik dan mental sangat penting mengingat banyaknya aktivitas

² Aziz Syafiuddin, "Haji Cukup Sekali, Menuju Kebijakan Haji Yang Adil dan Merata," *Kementerian Agama Republik Indonesia* (blog), 17 Juni 2024, <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://kemenag.go.id/kolom/haji-cukup-sekali-menuju-kebijakan-haji-yang-adil-dan-merata-ZRYkS&ved=2ahUKEwiigsXik8yLAX5T2wGHZONIMoQFnoECBMQAQ&usg=AOvVaw3bnmsO6sT4rs926sJCREuS>.

³ Kholilurrohaman, "Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan Dan Konseling Islam," *al-Balagh Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 2, 2 (Desember 2017): 232.

⁴ Eni fitria, Ridla Muhammad Rosyid, "Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020," *Jurnal MD: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2, 8 (Desember 2022): 253.

fisik yang dilakukan dalam menunaikan ibadah haji. Selain itu, perbedaan kondisi lingkungan dan suhu di negara tersebut dibandingkan dengan Indonesia juga perlu di perhatikan.⁵

Saat ini, waktu tunggu haji di Indonesia bervariasi di setiap provinsi. waktu tunggu ini berlaku untuk jemaah haji reguler. Jemaah haji akan masuk ke dalam antrian untuk menunggu giliran berangkat haji. Rentang waktu tunggu di berbagai provinsi berkisar mulai dari belasan hingga puluhan tahun. Provinsi Sulawesi Utara memiliki waktu tunggu tercepat, yaitu 16 tahun, sementara Kalimantan Selatan memiliki waktu tunggu terlama, yakni 38 tahun.⁶ jika seseorang mendaftar pada usia 50 tahun, ditambah masa tunggu 38 tahun, mereka diperkirakan akan berangkat pada usia 88 tahun. Pada usia 88 tahun, orang cenderung sangat rentan terhadap penyakit atau setidaknya mengalami penurunan kemampuan fisik.

Berdasarkan data dari Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2025, jemaah haji yang berangkat berasal dari dua provinsi, yaitu Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Pada tahun 2025, jumlah total jemaah haji yang diberangkatkan 5.454 orang. jemaah yang berasal dari kalimantan selatan 3.843 orang dan kalimantan tengah 1.611 orang termasuk petugas pendamping. Untuk data Jemaah prioritas dan disabilitas (lansia berkebutuhan khusus/jemaah udzur) terdiri dari 413 orang. Jemaah lanjut usia ini

⁵ Fadhli Rizal Makarim, "Pentingnya Persiapan Fisik dan Mental Sebelum Berangkat Haji," *halodoc.com* (blog), 15 Juni 2022, <https://www.halodoc.com/artikel/pentingnya-persiapan-fisik-dan-mental-sebelum-berangkat-haji>.

⁶ Alvin Setiawan, "Masa Tunggu Haji di Indonesia, Paling Lama 38 Tahun," *detikhikmah* (blog), 18 Mei 2024, <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-7346614/masa-tunggu-haji-di-indonesia-paling-lama-38-tahun>.

memerlukan pengawasan lebih intensif dari petugas haji, terutama terkait dengan kondisi kesehatannya.

Setiap tahunnya, jumlah jemaah calon haji yang tergolong dalam kelompok risiko tinggi (risti) terus meningkat, sehingga diperlukan perhatian khusus dalam aspek keselamatan dan kesehatan mereka selama menjalankan ibadah haji. Oleh karena itu, Embarkasi haji memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah haji. Melalui Embarkasi haji, jemaah menerima layanan dan pembinaan yang diperlukan sebelum berangkat ke Tanah Suci. Selain itu, Embarkasi haji juga berfungsi untuk mengontrol dan mengatur jumlah jemaah yang berangkat serta memastikan kelancaran dan keamanan perjalanan mereka.⁷

Peran mahasiswa dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi maupun di lapangan tidak terbatas hanya untuk jemaah lanjut usia, melainkan juga mencakup dukungan kepada jemaah uzur. Mahasiswa menjalankan tugas berdasarkan kebutuhan individual jemaah, bukan semata-mata berdasarkan usia, melainkan pada kondisi dan keterbatasan yang memerlukan perhatian dan bantuan khusus. Hal ini meliputi pendampingan bagi jemaah dengan hambatan penglihatan dan pendengaran, kesulitan dalam bergerak, maupun jemaah yang mengalami gangguan kesehatan tertentu yang membutuhkan bantuan ekstra saat mobilisasi, mengikuti manasik, maupun saat keberangkatan dan pemulangan. Kehadiran mahasiswa dalam pelayanan haji tidak hanya merepresentasikan bantuan bagi jemaah lansia, tetapi juga menjadi wujud nyata dari tanggung jawab sosial dan

⁷ Sisca, "Emberkasi Haji Adalah," *Birrrdsnbees.co.id* (blog), 20 April 2024, <https://www.birdsnbees.co.id/embarkasi-haji-adalah/>.

kepedulian terhadap sesama. Mahasiswa turut memastikan bahwa setiap jemaah apapun usia dan kondisi fisiknya dapat menunaikan ibadah haji dengan rasa aman, nyaman, dan terlayani dengan baik.

Berdasarkan pengalaman penulis selama magang di Asrama Haji pada tahun 2024, peran mahasiswa memang sangat berperan aktif terbukti sangat relevan. Keterlibatan mahasiswa dalam program pendampingan dan melayani menunjukkan bahwa kolaborasi antara mahasiswa dan instansi pemerintah dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji. Peran mahasiswa dalam mendukung jemaah haji meliputi berbagai aspek, seperti memberikan informasi dan edukasi sebelum keberangkatan, melayani jemaah lanjut usia, serta membantu dalam proses kepulangan. Kehadiran mahasiswa sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang berusia lanjut atau memiliki keterbatasan fisik. Partisipasi mahasiswa dalam kegiatan ini juga merupakan bentuk pengabdian kepada masyarakat dan kontribusi yang signifikan terhadap kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji. Pengalaman ini tidak hanya memperluas wawasan mahasiswa, tetapi juga memperkuat karakter serta meningkatkan rasa empati dan solidaritas sosial mereka.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran mahasiswa dalam membantu pelayanan jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin pada tahun 2025. Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa penting untuk mengkaji lebih dalam peran mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani calon jemaah haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin. Mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai peserta pendidikan, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial yang mampu memberikan kontribusi nyata dalam pelayanan

keagamaan, khususnya dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji. Pemilihan topik ini dilatarbelakangi oleh pengalaman langsung peneliti saat melaksanakan praktik di lapangan, serta masih minimnya penelitian yang secara spesifik mengulas kontribusi mahasiswa dalam dimensi pelayanan haji bagi lansia. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bentuk peran, tantangan, serta nilai strategis keterlibatan mahasiswa Manajemen Dakwah dalam mendukung suksesnya pelaksanaan ibadah haji, khususnya bagi calon jemaah yang lanjut usia. Berdasarkan hal ini, penulis memutuskan untuk mengambil judul penelitian: "**Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Dalam Membantu Melayani Jemaah Calon Haji Lanjut Usia di Embarkasi Haji Banjarmasin Tahun 2025**".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani Jemaah calon Haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin tahun 2025?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat peran mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani Jemaah calon Haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian dan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan peran mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani Jamaah calon Haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin 2025?
2. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dalam peran mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani Jamaah calon Haji lanjut usia di Embarkasi Haji Banjarmasin tahun 2025?

D. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini kemudian diharapkan bisa memiliki sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, manfaat teoritis dalam penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Manajemen Dakwah terutama dalam konteks peran mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia.
2. Secara praktis, manfaat teoritis dalam penelitian ini dalam memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin melalui partisipasi aktif mahasiswa dan dapat memberikan contoh nyata yang berdampak langsung pada masyarakat khususnya jemaah calon haji lansia.

E. Definisi Operasional

Agar menghindari kesalah pahaman dan penafsiran serta membatasi fokus masalah yang dibahas dari penelitian peranan mahasiswa jurusan manajemen

dakwah dalam melayani jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin tahun 2025, definisi operasional yang akan dijelaskan yaitu:

1. Peran Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah

Peran adalah sekumpulan perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisinya dalam suatu sistem. Peran merupakan suatu proses yang dinamis terkait dengan kedudukan (status). Jika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisinya, maka ia sedang menjalankan peranannya.⁸

Jurusan Manajemen Dakwah adalah program studi dalam ilmu manajemen yang berfokus pada strategi untuk mengelola dan menyebarkan ajaran Islam secara efektif kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan mahasiswa adalah individu yang sedang menempuh pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, dengan konsentrasi khusus pada bidang Manajemen Haji dan Umrah (MHU). Mahasiswa tersebut menjalankan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) atau magang sebagai bagian dari kurikulum akademik yang bertujuan memberikan pengalaman langsung di lapangan. Kegiatan magang ini dilaksanakan atas dasar kerja sama resmi antara pihak kampus dengan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin atau Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), di mana mahasiswa diberi tanggung jawab untuk membantu proses pelayanan terhadap calon jemaah haji, khususnya kelompok lanjut usia (lansia).

⁸ Rina Kastori, "Pengertian Peran Menurut Ahli," Kompas (blog), 7 Juni 2023, https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.kompas.com/skola/read/2023/06/07/120000669/pengertian-peran-menurutahli&ved=2ahUKEwiCuP_kyPCLAxXiwwzGHQoMES4QFnoECDYQAQ&usg=AOvVaw0lZzFDAhTFXHaCr2bBLm5z.

Dengan demikian, peran mahasiswa dalam konteks ini merupakan bentuk kontribusi langsung dalam mendukung pelayanan haji serta implementasi nyata dari kompetensi yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan keagamaan

2. Pelayanan

Pelayanan adalah upaya atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Tidak hanya sekadar memberikan layanan, tetapi juga mencakup aspek seperti keramahan, kepedulian, dan empati.⁹ Dalam penelitian ini, pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau usaha yang dilakukan oleh mahasiswa Manajemen Dakwah untuk membantu dan memastikan kebutuhan serta kenyamanan calon jemaah haji lanjut usia di Banjarmasin. Ini meliputi segala bentuk abantuan, perhatian, dan dukungan yang diberikan untuk memfasilitasi proses haji mereka secara efektif dan memuaskan

3. Jemaah Calon Haji Lanjut Usia

Jemaah haji lanjut usia adalah individu yang telah memasuki tahap lanjut dalam kehidupannya, yaitu berusia 60 tahun ke atas, sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Batasan usia ini umumnya dijadikan pedoman dalam pemberian layanan khusus bagi jemaah lansia.¹⁰

⁹ “Pengertian Pelayanan dan Peranya dalam berbagi Bidang,” Pengertian dan Istilah (blog), 14 September 2023, https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://kumparan.com/pengertian-dan-istilah/pengertian-pelayanan-dan-perannya-dalam-berbagai-bidang-21BiYwSgL49&ved=2ahUKEwi8_satxfCLAxVH8TgGHSrYHKEQFnoECBAQAQ&usg=AOvVaw05utm8XhAKVEr1QL1hX61e.

¹⁰ Aswardi, “Berhaji dan Lansia,” kemkes.go.id (blog), 7 Juni 2023, [https://ayosehat.kemkes.go.id/berhaji-dan-lansia#:~:text=Lanjut%20usia%20\(lansia\)%20adalah%20seorang,dan%20ketergantungan%20lansi a%20terhadap%20](https://ayosehat.kemkes.go.id/berhaji-dan-lansia#:~:text=Lanjut%20usia%20(lansia)%20adalah%20seorang,dan%20ketergantungan%20lansi a%20terhadap%20)

Namun, dalam pelaksanaan ibadah haji, khususnya oleh Kementerian Agama RI dan Asrama Haji, perhatian khusus tidak hanya diberikan berdasarkan usia semata. Terdapat pula kelompok jemaah yang disebut "uzur" yang termasuk katagori prioritas, yaitu mereka yang meskipun belum berusia 60 tahun, namun kondisi fisik atau kesehatannya sangat lemah, sehingga memerlukan perlakuan serupa dengan jemaah lansia. Oleh sebab lingkungan. itu, pendekatan pelayanan yang diterapkan lebih mempertimbangkan kondisi fisik dan kebutuhan jemaah secara individu, bukan hanya berdasarkan usia, guna memastikan bahwa baik jemaah lanjut usia maupun jemaah uzur memperoleh bantuan dan pendampingan yang memadai selama menjalankan ibadah haji. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan jemaah haji lanjut usia adalah mereka yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas. Namun, tidak semua jemaah yang memerlukan layanan khusus tergolong lansia secara usia. Peneliti juga memasukkan jemaah yang disebut sebagai "uzur" yang termasuk katagori prioritas yaitu mereka yang meskipun usianya belum mencapai 60 tahun, tetapi secara fisik atau kondisi kesehatannya sudah sangat lemah dan membutuhkan perlakuan yang sama seperti jemaah lansia. Dengan demikian, pelayanan terhadap jemaah lansia mencakup dua kelompok utama: pertama, jemaah yang secara usia telah lanjut, dan kedua, jemaah yang meskipun lebih muda, namun secara kondisi fisik memerlukan perhatian dan pendampingan khusus sebagaimana halnya lansia.

4. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Menurut KBBI), Embarkasi adalah proses pemberangkatan menggunakan pesawat terbang atau kapal laut.

Dalam penelitian ini, Embarkasi Banjarmasin didefinisikan sebagai fasilitas dan lokasi di Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan, yang digunakan sebagai tempat pemberangkatan jemaah haji. Embarkasi Banjarmasin berfungsi sebagai pusat persiapan dan koordinasi bagi Jemaah Haji dari wilayah Kalimantan Selatan dan sekitarnya sebelum mereka berangkat ke Tanah Suci. Di Embarkasi ini, jemaah haji menjalani berbagai prosedur, termasuk pemeriksaan kesehatan, verifikasi dokumen, dan orientasi mengenai pelaksanaan ibadah haji.

F. Kajian Terdahulu

Setelah peneliti melakukan pengamatan serta pencarian terhadap literatur terdahulu maka ditemukan beberapa penelitian yang hampir sama tetapi tidak serupa. Penelitian ini dapat didukung dengan beberapa penelitian-penelitian antara lain yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Reicha Nazeela dengan judul “Efektivitas Peran Pembimbing dalam Meningkatkan Pengetahuan Jemaah Haji melalui Manasik di PT Jannah Firdaus Tour & Travel Jakarta” menggunakan metode analisis kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas peran pembimbing dalam meningkatkan pengetahuan jemaah haji melalui manasik di PT Jannah Firdaus Tour & Travel Jakarta pada tahun 2019. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dikaji adalah keduanya meneliti tentang peran. Namun,

perbedaan utama terletak pada fokusnya: penelitian ini membahas efektivitas peran pembimbing dalam meningkatkan pengetahuan jemaah haji, sedangkan penelitian yang akan dikaji nanti fokus pada peran mahasiswa Manajemen Dakwah dalam melayani jemaah calon haji lanjut usia.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa dengan judul “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan” menggunakan metode analisis kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Mihrab Qolbi Travel dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji usia lanjut dan langkah-langkah yang diambil travel dalam melayani jamaah usia lanjut untuk ibadah haji. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dikaji adalah keduanya membahas pelayanan terhadap jamaah calon haji lanjut usia. Namun, perbedaannya terletak pada fokusnya: penelitian ini membahas strategi pelayanan Mihrab Qolbi Travel untuk calon jamaah haji usia lanjut, sementara penelitian yang akan dikaji nanti fokus pada peran mahasiswa Manajemen Dakwah dalam membantu pelayanan jamaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin tahun 2024.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yoga Setiawan dengan judul “Manajemen

¹¹ Reicha Nazeela, “Efektivitas Peran Pembimbing dalam Meningkatkan Pengetahuan Jemaah Haji melalui Manasik di PT Jannah Firdaus Tour & Travel Jakarta,” Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2023, t.t.

¹² Chairunnisa, “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan,” Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2017, t.t.

Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung” menggunakan metode analisis kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah terhadap jamaah lanjut usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung, serta memberikan kontribusi tentang aspek apa yang harus dipertahankan dan ditingkatkan dalam manajemen pelayanan tersebut. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang akan dikaji adalah keduanya membahas pelayanan terhadap jamaah calon haji lanjut usia. Namun, perbedaannya terletak pada fokusnya: penelitian ini membahas manajemen pelayanan haji dan umrah untuk jamaah lanjut usia di PT Marco Tour dan Travel, sedangkan penelitian yang akan dikaji nanti membahas peran mahasiswa Manajemen Dakwah dalam melayani jamaah calon haji lanjut usia.¹³

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, peneliti menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab di mana setiap bab membuat beberapa subbab, yaitu sebagai berikut:

¹³ Yoga Setiawan, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung,” Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2023, t.t.

BAB I: Berisi Pendahuluan, yang mencakup uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat atau signifikansi penelitian, definisi operasional, tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, serta penjelasan mengenai sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II: Kajian Teori, terdiri dari teori yang menjelaskan tentang peran mahasiswa dan melayani jemaah calon haji lanjut usia dan kerangka pikir.

BAB III: Metodologi penelitian mencakup beberapa komponen penting, antara lain pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek yang diteliti, lokasi tempat penelitian dilakukan, jenis data beserta sumbernya, metode atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, teknik analisis data, serta langkah-langkah untuk memastikan keabsahan atau validitas data yang diperoleh.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari data umum meliputi gambaran lokasi penelitian, sejarah singkat, visi misi, tugas dan fungsi, struktur pegawai, sarana dan prasarana di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Hasil penelitian ini yang berisi tentang peran mahasiswa Manajemen Dakwah dalam membantu melayani jemaah calon haji lanjut usia di Embarkasi Banjarmasin 2024/2025.

BAB V: Penutup, membuat kesimpulan dan saran