

ABSTRAK

Fatimatu Zahra: 200104030228. *Strategi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Banjarmasin Dalam Memberikan Layanan Haji Ramah Lansia.* Pembimbing: (I) Dr. H. Muhammad Abdur, MA. Pembimbing: (II) Jumi Herlita, M.Sc. pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, UIN Aantasari Banjarmasin 2024.

Kata Kunci : Strategi, Layanan Haji, Lansia, Embarkasi Banjarmasin.

Penyelenggaraan ibadah haji bagi jemaah lanjut usia (lansia) memerlukan strategi khusus agar pelayanan yang diberikan dapat optimal. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin memiliki peran penting dalam memastikan kenyamanan dan keamanan jemaah lansia selama proses keberangkatan dan kepulangan haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan layanan haji ramah lansia, dengan melalui beberapa tahapan yaitu strategi perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi yang diterapkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis langkah-langkah strategi yang diterapkan oleh PPIH dalam memberikan layanan ramah lansia.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa PPIH menerapkan tiga langkah utama dalam strategi manajemen, yaitu perumusan strategi yang berfokus pada misi memberikan layanan terbaik dan aman bagi lansia, implementasi strategi yang dilakukan secara sistematis, serta evaluasi terhadap hasil strategi yang telah diterapkan. Secara keseluruhan, implementasi strategi ini dapat dikatakan memuaskan, Hal iniselaras dengan perolehan predikat nomor satu dalam layanan haji ramah lansia se-Indonesia pada tahun 2023 dan predikat terbaik kedua pada tahun 2024 menurut Badan Pusat Statistik (BPS). Pencapaian ini menunjukkan bahwa PPIH Embarkasi Banjarmasin telah berhasil memberikan layanan yang optimal kepada jemaah lansia.