

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji salah satu ibadah yang wajib dilaksanakan oleh umat islam, dalam catatan bagi yang mampu melaksanakannya, baik secara fisik, ekonomi, psikologis, keamanan, dan yang hal lainnya. Ibadah ini dilakukan dengan melakukan amalan tertentu sebagaimana dengan syarat dan rukun yang telah ditentukan. Sebagaimana Firman Allah SWTQ.S Ali Imran/3 ; 97

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

٩٧

Artinya : ..dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang- orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana, Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.

Dalam ayat diatas dijelaskan bahwa dari semua kewajiban yang memang harus dijalankan manusia (umat muslim) adalah menjalankan ibadah Haji, namun ibadah ini ditujukan atau dikhususkan bagi yang mampu untuk melaksanakannya. Bagi orang-orang yang belum mampu untuk melaksanakannya tidak ada paksaan agar harus menunaikan ibadah ini, namun bagi yang mampu secara fisik dan finansial ada baiknya untuk sesegera berniat agar mendapatkan melaksanakan panggilan dalam rangka menunaikan ibadah haji.

Ada juga hadist dari Ibnu Umar RA, Rasulullah SAW bersabda:”Islam dibangun atas lima perkara: bersaksi bahwa tiada tuhan selain Allah dan Muhammad utusan-Nya, mendirikan sholat, menunaikan zakat, haji ke baitullah, dan puasa ramadhan.” Hadist Bukhari dan Muslim.dalam hadist tersebut dinyatakan bahwa ibadah haji atau haji ke baitullah merupakan salah satu perkara islam atau rukun islam yang mana ibadah ini wajib bagi yang mampu (fisik dan finansial), sudah baliq dan berakal.

Setiap tahunnya, ada ribuan jemaah haji dengan berbagai usia dan latar belakang yang melakukan perjalanan haji untuk menunaikan ibadah tersebut. Melihat banyaknya jemaah haji, terdapat kelompok yang memerlukan perhatian khusus, yaitu jemaah haji lansia. Jemaah haji lansia yakni mereka yang berusia 65 tahun ke atas dan mempunyai kebutuhan khusus untuk menjalani proses haji. Tidak sedikit dari mereka yang mempunyai keterbatasan fisik, kesehatan, dan mobilitas yang berbeda dengan jemaah yang tergolong masih muda. UU No. 13 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa, penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah haji.<sup>1</sup>

Pada tahun 2023 adalah awal dari haji bertema, yaitu *haji ramah lansia*, hal ini disebabkan oleh adanya sekitar 85% jemaah yang tergolong lansia. Dan pada haji tahun 2024 tema yang digunakan masih sama karena melihat dari jemaah lansia yang terbilang masih banyak.Adapun total jemaah secara

---

<sup>1</sup>Mukhlisoh Amaliyah, “Sistem Pengelolaan Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta” (Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, 2017), h.11.

keseluruhan dari Provinsi Kalimantan Selatan Dan KalimantanTengah tahun 2023 berdasarkan data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), ada 3.928 jemaah dari provinsi Kalimantan selatan, dan 1.691 jemaah dari provinsi Kalimantan Tengah.

Pelaksanaan ibadah haji pada tahun 2023 menjadi tonggak awal penerapan konsep *haji bertema*, dengan tema khusus “Haji Ramah Lansia”. Tema ini diangkat sebagai bentuk perhatian pemerintah terhadap kondisi jemaah yang sebagian besar tergolong lanjut usia, yakni mencapai sekitar 85% dari total peserta haji tahun tersebut. Fokus utama dari tema ini adalah memberikan pelayanan yang lebih manusiawi dan adaptif terhadap kebutuhan fisik serta psikologis jemaah lansia, agar mereka dapat melaksanakan ibadah dengan aman, nyaman, dan khusyuk. Melihat kondisi serupa, pada tahun 2024 tema “Haji Ramah Lansia” kembali dipertahankan karena proporsi jemaah lansia masih terbilang tinggi. Berdasarkan data Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat), jumlah jemaah haji tahun 2024 dari Provinsi Kalimantan Selatan tercatat sebanyak 4.072 orang, sedangkan dari Provinsi Kalimantan Tengah berjumlah 1.688 orang. Data ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap pelayanan lansia dalam penyelenggaraan ibadah haji tetap menjadi prioritas penting dalam sistem manajemen haji nasional.

Sebagai salah satu embarkasi haji di Indonesia, asrama haji embarkasi Banjarmasin berhasil memperoleh peringkat nomor 1 terbaik dalam pelayanan haji ramah lansia terbaik se-Indonesia pada tahun 2023, dan ditahun 2024 asrama haji embarkasi Banjarmasin menjadi peringkat nomor 2 terbaik dalam

memberikan pelayanan haji ramah lansia. Hal itu tentu membutuhkan evaluasi terkait strategi yang sudah diterapkan untuk meningkatkan layanan yang efektif juga memadai untuk jemaah haji lansia.

Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi panitia penyelenggara ibadah haji dalam memberikan layanan kepada jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, menjadi relevan dan penting dilakukan. Dengan melakukan wawancara terkait strategi yang dilakukan untuk melayani jemaah haji lansia, yang tentunya strategi yang lebih efektif dan memadai untuk memberikan layanan kepada jemaah haji lansia. Hal ini tentunya membuat beberapa perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan bagi jemaah lansia yang memang harus betul-betul diperhatikan, karena mengingat lansia yang memiliki beberapa keterbatasan dalam beberapa hal, maka dari itu salah satu bentuk layanan yang dibuatkan khusus para lansia adalah tersedianya ruangan khusus prioritas yang mana didalamnya mereka akan mendapatkan layanan tersendiri seperti cek ulang kesehatan untuk memastikan mereka tidak dalam kondisi sakit atau darurat, dan petugas akan melihat isi bawaan mereka untuk memastikan bahwa paspor, uang saku, dan obat-obatan mereka tidak tertinggal.

Dari Sebagian keterangan yang tertulis diatas memang perlu adanya sebuah kajian yang merujuk pada bagaimana strategi yang diterapkan oleh PPIH di asrama haji embarkasi Banjarmasin untuk memberikan pelayanan yang nyaman, cepat dan aman bagi jemaah lansia. Melihat dari fakta bahwa adanya haji ramah lansia ini ada ditahun 2023-2024 yang baru saja terlaksanakan, tentu akan ada pertanyaan untuk kondisi lansia ditahun-tahun yang akan datang, lalu bagaimana

kondisi lansia ditahun berikutnya jika haji ramah lansia itu berubah, maka dari itu bagaimana strategi yang akan dilakukan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dalam memberikan pelayanan pada para jemaah lansia. Oleh karena hal ini, Peneliti Sangat tertarik untuk mengangkat Judul **STRATEGI PETUGAS PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI (PPIH) EMBARKASI BANJARMASIN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN HAJI RAMAH LANSIA.**

#### **B. Fokus Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini disesuaikan dengan latar belakang tersebut adalah bagaimana strategi petugas penyelenggara ibadah haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan layanan haji ramah lansia?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan menyorot pada latar belakang dan rumusan masalah yang sudah ditentukan, peneliti menyimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui strategi apa yang dilaksanakan PPIH Embarkasi Banjarmasin dalam melayani jemaah haji lansia.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dalam hal-hal berikut:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk pelayanan UPT asrama haji.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran bagi pelayanan UPT asrama haji.
- c. Diharapkan dalam penelitian ini dapat menambah sebagai wawasan tambahan untuk peneliti yang meneliti strategi pelayanan dimasa yang akan mendatang..

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Kegunaan untuk jurusan Manajemen Dakwah

Diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat sehingga dapat digunakan jurusan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dalam strategi layanan untuk jemaah haji lansia.

- b. Kegunaan untuk PPIH Asrama haji embarkasi Banjarmasin

Diharapkan dengan penelitian ini dapat bermanfaat untuk bahan meningkatkan layanan untuk jemaah lansia.

- c. Kegunaan untuk mahasiswa

Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk semua mahasiswa manajemen dakwah dalam wawasan keilmuan yang berhubungan dengan ilmu-ilmu manajemen dakwah, terkait manajemen haji dan Umroh dalam hal strategi layanan untuk jemaah lansia.

## E. Definisi Operasional

Agar pembaca tidak salah menafsirkan masalah yang telah dirumuskan, maka disusunlah definisi operasional berikut sebagai penjelasan dari istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini.

### 1. Strategi

Strategi adalah rencana menyeluruh untuk mencapai tujuan organisasi melalui langkah-langkah yang terencana dan terkoordinasi. Strategi membantu organisasi menghadapi tantangan, memanfaatkan peluang, serta memastikan setiap bagian bekerja selaras dalam mencapai sasaran yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, strategi mencakup penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi manajemen strategi.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini, strategi dioperasionalkan melalui tiga dimensi utama, yaitu perumusan, implementasi, serta evaluasi dan pengendalian strategi. Dimensi pertama, perumusan strategi, mencakup proses analisis terhadap kondisi lingkungan organisasi, penetapan visi dan misi, serta perumusan tujuan yang hendak dicapai berdasarkan hasil identifikasi peluang, ancaman, kekuatan, dan kelemahan organisasi. Dimensi kedua, implementasi strategi, berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan program kerja yang telah direncanakan, termasuk koordinasi antarbagian organisasi agar seluruh elemen bergerak secara selaras dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sementara itu, dimensi ketiga, evaluasi dan pengendalian strategi, berfokus pada kegiatan pengawasan dan penilaian terhadap efektivitas pelaksanaan strategi, sehingga organisasi dapat melakukan penyesuaian atau perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian antara

---

<sup>2</sup>Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.44

hasil dan tujuan yang diharapkan. Dengan demikian, strategi dalam penelitian ini dimaknai sebagai suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan organisasi secara terpadu untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi.

## 2. Pelayanan

Pelayanan adalah proses interaksi antara penyedia jasa dan penerima jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks Biro Perjalanan, pelayanan dilakukan sesuai standar dengan prinsip **SALAM** (Senyum, Amanah, Luwes, Antusias, Melayani). Petugas harus ramah, dapat dipercaya, fleksibel, dan penuh semangat agar pelanggan merasa puas, baik saat penjelasan perjalanan maupun penanganan keluhan.<sup>3</sup> Prinsip ini menekankan bahwa setiap petugas harus menunjukkan keramahan melalui senyuman yang tulus, bersikap amanah dalam menjalankan tugasnya, mampu bersikap luwes dalam menghadapi berbagai karakter pelanggan, memiliki antusiasme tinggi dalam bekerja, serta menunjukkan dedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan penerapan prinsip tersebut, diharapkan pelanggan merasa dihargai, nyaman, dan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh biro perjalanan. Oleh karena itu, pelayanan dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai serangkaian tindakan profesional yang dilakukan petugas biro perjalanan dengan mengedepankan sikap ramah, kejujuran, fleksibilitas, semangat, dan kepedulian, guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## 3. Haji Ramah Lansia

---

<sup>3</sup>Zeithaml, Valerie A., & Mary Jo Bitner, *Manajemen Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia*, Terjemahan Dwi Kartini Yahya, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), h.33



Haji Ramah Lansia adalah program pelayanan khusus bagi jemaah haji berusia 65 tahun ke atas agar dapat beribadah dengan aman dan nyaman.<sup>4</sup> Program ini memberikan kemudahan, seperti pengurangan aktivitas fisik, sesuai kemampuan lansia. Tujuannya adalah menghormati hak lansia untuk beribadah dan memastikan mereka tetap dilayani dengan penuh perhatian dan penghargaan.<sup>5</sup> Pelayanan Haji Ramah Lansia diwujudkan melalui berbagai bentuk kemudahan, seperti pengurangan aktivitas fisik yang berat, penyediaan fasilitas pendukung, bantuan petugas khusus, serta pengaturan jadwal kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan daya tahan tubuh jemaah lansia. Selain aspek teknis, program ini juga menekankan nilai-nilai kemanusiaan dan keagamaan, yakni menghormati hak lansia untuk beribadah serta memperlakukan mereka dengan penuh perhatian, kasih sayang, dan penghargaan. Dengan demikian, Haji Ramah Lansia dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai sistem pelayanan terpadu yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, dan spiritual jemaah lansia agar mereka dapat melaksanakan ibadah haji secara optimal, bermartabat, dan sesuai dengan prinsip pelayanan Islami yang humanis.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Adapun beberapa jurnal skripsi dari peneliti terdahulu yang mana ini berkaitan dengan judul penelitian “Strategi Pelayanan Jemaah Lansia Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin” Yaitu:

---

<sup>4</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia, *Pedoman Pelaksanaan Haji Ramah Lansia*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2022), h.45

<sup>5</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.

1. Dalam penelitian yang ditulis oleh Nur Alfi Fauziah dengan NIM 11170530000012 dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022 yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Ibadah Haji Bagi Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kota Bekasi”**. Penelitian ini menjelaskan bahwa Kementerian Agama Kota Bekasi telah berupaya menyediakan fasilitas dan layanan yang ramah lansia, mulai dari aspek fisik hingga non-fisik. Beberapa bentuk layanan yang diberikan meliputi penyediaan fasilitas fisik yang memadai, seperti kursi roda, jalur landai, dan tempat istirahat khusus lansia. Selain itu, dari segi non-fisik, terdapat pendampingan khusus dari petugas PPIH yang bertugas membantu mobilitas jamaah lansia selama proses keberangkatan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah kendala dalam implementasi layanan tersebut. Beberapa hambatan yang dihadapi di antaranya adalah kurangnya jumlah petugas yang secara khusus bertugas mendampingi jamaah lansia.<sup>6</sup> Penelitian ini mengevaluasi implementasi layanan, sedangkan penelitian yang saya kaji membahas strategi pelayanan. Temuan tentang kendala, seperti kekurangan petugas, antrean pemeriksaan kesehatan, dan minimnya edukasi jamaah, dapat digunakan sebagai rujukan dalam mengidentifikasi masalah di Embarkasi Banjarmasin.
2. Skripsi yang ditulis oleh Haikal Fadli dengan NIM 111405300000068 dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,

---

<sup>6</sup>Nur Alfi Fauziah, “Implementasi Pelayanan Ibadah Haji Bagi Jamaah Lansia Di Kementerian Agama Kota Bekasi” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), h.84.

2014 yang berjudul **“Strategi Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Timur Pada Jamaah Haji Manula Tahun 2018”**. Dalam skripsinya yang juga berkaitan dengan pelayanan yang diterapkan oleh kementerian agama yang ada di kota Jakarta untuk jamaah haji lansia. Dari penelitiannya terdapat sebuah hasil yang menjelaskan bahwadalam pelayanan yang diterapkan menjadi Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berlaku. Hal ini dilakukan dengan maksimal, Pelayanan yang diberikan kepada jamaah lansia yang dimaksimalkan ini sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Dalam penelitian ini juga sama-sama meneliti terkait strategi pelayanan untuk jamaah haji dan metode yang diambil yaitu memakai kualitatif, Namun yang membedakan penelitian ini adalah dari segi tempat yang diteliti dan termasuk dengan masalah yang ada dalam penelitian.

3. **“Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan”** yang di susun oleh Chairunnisa dari jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Tahun 2017, Dari hasil penelitiannya tertulis bahwa, Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan memberi pelayanan untuk calon jemaah lansia yang bertujuan agar dapat memudahkan para jemaah lansia dalam menjalankan ibadah haji dengan baik dan benar. Hal ini dikarenakan ibadah haji bukan hanya membutuhkan kemampuan dari segi finansial, namun juga penting dalam kemampuan fisik yaitu kesehatan baik secara jasmani dan rohani serta kesehatan mental dalam menjalankan setiap tahapan ibadah

haji.<sup>7</sup> Adapun persamaan dalam penelitian yaitu terkait jenis penelitian yang dipakai yaitu Kualitatif dan masalah terkait lansia. Hal yang berbeda dari penelitiannya adalah lokasi penelitian dan terkait definisi operasional yang dijelaskan.

### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman terkait apa yang peneliti tulis dalam penelitiannya. Berikut sistematika penulisan yang ada:

BAB I PENDAHULUAN, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR, ini merupakan referensi dan dari buku-buku, penelitian terdahulu, situs internet, tulisan jurnal ilmiah, dan dokumentasi tertulis lainnya. Bab 2 juga merupakan pemaparan yang menegaskan kerangka pikir dalam memunculkan variabel dan konteks yang diteliti dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, terkait dengan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian data dan sumber data, Teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

---

<sup>7</sup>Chairunnisa, "Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mahrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan," *skripsi*, no. 1113053000002 (2017): h.66.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, yang berisi hasil pengolahan data dan sejumlah informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode yang digunakan dalam bab 3 tentang metode penelitian.

BAB V PENUTUP, bab ini melibatkan rangkuman dan saran yang diturunkan dari pemahaman hasil penelitian yang merupakan jawaban terhadap masalah penelitian yang sudah dirumuskan. Ada saran yang merupakan Solusi terhadap masalah yang ditemukan selama melakukan penelitian.