

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH  
TERHADAP JAMAAH YANG SUDAH LANSIA DI PT  
MARCO TOUR DAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH  
BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Sosial (S.Sos)  
Dalam Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Oleh:**

**YOGA SETIAWAN  
NPM. 1941030166**



**MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU  
KOMUNIKASI UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
TAHUN 1444H / 2023**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH  
TERHADAP JAMA'AH YANG SUDAH LANSIA DI PT  
MARCO TOUR DAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH  
BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**Pembimbing I : Dr. Abdul Syukur, M.Ag**  
**Pembimbing II : Badarudin, S.Ag,MM.**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
TAHUN 1444 H / 2023 M**

## ABSTRAK

Penyelenggaraan ibadah haji oleh Pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Dengan menyediakan layanan administratif, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji secara keseluruhan terutama bagi jamaah lanjut usia. Melihat dengan semakin banyaknya minat masyarakat untuk dapat menunaikan ibadah haji dan melihat masa tunggu yang semakin panjang, kekhawatiran pun terjadi terkait dengan calon jamaah haji yang berusia lanjut. Karena untuk menunaikan ibadah haji dibutuhkan fisik yang kuat dalam menjalankan semua rangkaian kegiatan ibadah haji maupun umrah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi kualitatif, yaitu penulis mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian dengan tujuan agar bisa memperoleh data-data dan informasi yang mendalam tentang Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Bandar Lampung.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan ini dapat diketahui bahwa manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT marco tour dan travel kedaton bandar lampung menggunakan 4 fungsi manajemen yaitu terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi manajemen tersebut digunakan dalam melaksanakan Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT marco tour dan travel bandar lampung agar pelaksanaan pembinaan haji dan umrah terkhususnya Jamaah yang Sudah Lansia dapat berjalan dengan baik dan terarah.

## ABSTRACT

The implementation of the pilgrimage by the Government aims to provide the best possible guidance, service and protection for pilgrims so that pilgrims can perform their worship in accordance with the provisions of Islamic teachings. The government is obliged to provide guidance, service and protection. By providing administrative services, transportation, health services, security, and other things needed by pilgrims as a whole, especially for elderly pilgrims. Seeing the increasing public interest in being able to perform the pilgrimage and seeing the waiting period getting longer, there is concern about the elderly prospective pilgrims. Because to perform the pilgrimage requires a strong physique in carrying out all the activities of the pilgrimage and umrah.

The method used in this study is a qualitative methodology, in which the author collects data face to face and interacts with people at the research site with the aim of being able to obtain in-depth data and information about the management of Hajj and Umrah services for pilgrims who have already Elderly at PT Marco Tour and Travel Bandar Lampung.

The results of the research carried out in this way show that the management of Hajj and Umrah services for elderly pilgrims at PT marco tour and travel kedaton bandar lampung uses 4 management functions, namely planning, organizing, actuating, and supervision (controlling). The four management functions are used in carrying out Hajj and Umrah Services for Elderly Pilgrims at PT marco tour and bandar lampung travel so that the implementation of Hajj and Umrah guidance especially for Elderly Pilgrims can run well and is directed.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoga Setiawan  
NPM : 1941030166  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP JAMAAH YANG SUDAH LANSIA DI PT MARCO TOUR DAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH BANDAR LAMPUNG” adalah benar-benar merupakan hasil penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 23 Maret 2023

Penulis,



Yoga Setiawan  
1941030166



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp.(0721)703260*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi: Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah  
Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT  
Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar  
Lampung**

**Nama : Yoga Setiawan**

**NPM : 1941030166**

**Prodi : Manajemen Dakwah**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

**Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang  
Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung**

**Pembimbing I**

**Dr. Abdul Syukur, M.Ag.**

**NIP. 196511011995031001**

**Pembimbing II**

**Badarudin, S.Ag., MM**

**NIP. 197508132000031001**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**

**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I**

**NIP.197010251999032001**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **“Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang Sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung”**, disusun oleh : **Yoga Setiawan, NPM : 1941030166**, Jurusan : **Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari/Tanggal : **Rabu, 31 Mei 2023 Pukul : 14.00-15.30 WIB** di Ruang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

**TIM MUNAQOSAH**

**Ketua Sidang : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I** (.....)

**Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I** (.....)

**Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A** (.....)

**Penguji II : Dr. Abdul Syukur, M.Ag.** (.....)

**Penguji III : Badarudin, S.Ag.,M.M** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**Dr. H. Abdul Syukur, M.Ag.**

**NIP. 196511011995031001**

## MOTTO

Jadikanlah masalahmu untuk hidup yang berkualitas di masa depan hari ini atau detik ini apa yang kau korbankan mungkin kau kan menerima ganjaran kebaikan. Selalu Bersyukur Atas Perlindungan Allah Swt Dan Selalu Bersyukur atas Nikmat nya.



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT senantiasa diberikan kesehatan jasmani maupun rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sholawat teriring salam selalu tercurahkan kepada rasulullah shallallahu'alaihi wasallam semoga kita semua mendapat syafaatnya di yaumul akhir kelak. Karya kecil ini kupersembahkan untuk yang paling terkasih:

1. Bapak dan ibu yang paling kucintai dan kusayangi (ayahandaku Erwan Asmara dan ibunda Sriwati) yang telah mengasuh, membesarkan dan mendidiku, yang tidak henti-hentinya selalu mendo'akan keberhasilanku. Dan pengorbananya yang ikhlas baik moril maupun materil, terimakasih untuk doa yang tak pernah putus serta bimbingan yang sangat berguna bagi saya, mudahmudahan Allah SWT memulyakan keduanya baik di dunia maupun di akhirat kelak.
2. Adik-adikku yang selalu menjadi penyemangat saya untuk jadi kakak bisa dianut dan membanggakan sehingga motivasi saya untuk menjadi lebih baik lagi.
3. Kakek, nenek dan juga Keluarga besar dari pihak ayah dan ibu yang selalu memberi dukungan dan do'a.
4. Pembimbing I dan II bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag dan bapak Badarudin, S.Ag,MM yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran serta memberi arahan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Para dosen dan seluruh staff fakultas dakwah dan ilmu komunikasi yang juga telah memberikan motivasi dan ilmunya.
6. Teman-teman kelas manajemen dakwah A 2019 dan teman-teman dari angkatan 2019 semua jurusan baik dari fakultas dakwah ilmu komunikasi, tarbiah dan keguruan, fakultas syariah dan hukum, fakultas ekonomi dan bisnis islam, ushuluddin dan studi agama.
7. Almamater tercinta Universitas Islam Raden intan lampung yang mengantarkanku dalam meraih cita-cita.

8. Dan tak lupa juga terimakasih sebesar-besarnya untuk diri sendiri, terimakasih wahai diri ini yang telah berjuang sejauh ini, menjadi diri yang kuat, tangguh dan mampu menghadapi pahit manisnya perjalanan ini, tetaplah berjuang meski perjuanganmu tidak pernah dilihat, tetaplah menjadi diri sendiri yang selalu baik-baik saja mekipun sedang tidak baik-baik saja.
9. Terimakasih juga untuk Indah Puspita Sari yang telah memberikan saya motivasi, dukungan dan semangat untukku menyelesaikan study ini.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Yoga Setiawan dilahirkan di Way Kanan, Pada Tanggal 15 September 2001, anak pertama dari tiga bersaudara dari Ayahanda Erwa Asmara dan Ibunda Sriwati.

Penulis menempuh pendidikan berawal dari SDN 01 Blambangan umpu Kecamatan Blambangan umpu Dari Tahun 2007 hingga lulus Tahun 2013, Penulis Melanjutkan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah (MTS) Blambangan umpu Pada tahun 2013 Dan lulus Pada tahun 2016, Setelah itu melanjutkan Pendidikan Di sekolah Menengah Atas (SMA) 1 Blambangan umpu Waykanan kecamatan Blambangan umpu Tahun 2016 dan Lulus Tahun 2019, Kemudian Penulis Melanjutkan Kejenjang Pendidikan Selanjutnya Pada tahun 2019 Di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negri Raden intan Lampung Jurusan Manajemen dakwah.

Bandar lampung, 23 Maret 2023

Yoga Setiawan  
1941030166

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alamin, segala puji dan syukur bagi Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan penjelasan dan cahaya bagi hamba-Nya yang berfikir dan mencari hidayah, taufik dan inayah-Nya. Dengan rahmat Allah yang Maha Kuasa penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung”. Sholawat dan salam tercurahkan kepada junjungan kita, suri tauladan Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam, keluarga, sahabat dan umatnya. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial (S1) pada fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung, tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang sangat berjasa. Oleh karenanya sebagai ungkapan rasa hormat yang tulus penulis mengucapkan rasa terima kasih penulis sampaikan atas bantuan kepada:

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M. Sos. I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Pembimbing I, Badarudin, S.Ag,MM selaku Pembimbing II yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan demi terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Dosen Prodi Manajemen Dakwah dan Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama studi.
5. Pimpinan perpustakaan beserta karyawan, baik perpustakaan fakultas maupun perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung, yang telah memberikan bantuannya untuk

memperlancar penyusunan dalam mencari data-data untuk penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Yuzep Andriyawan selaku pimpinan PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Kedaton Bandar Lampung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, serta segenap pengurus khususnya Bapak Agung dan para staff yang telah membantu, memberikan informasi kepada penulis, serta telah menyediakan waktu dan tempat untuk penelitian ini sehingga data yang diperlukan dapat terpenuhi.
7. Teman-Teman seperjuangan tercinta Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2019 khususnya kelas A. Dan semua pihak yang telah membantu tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu diberikan kesehatan dan terikat ukhuwah islamiyah.

Hanya do'a yang selalu penulis panjatkan kepada allah swt dan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik bantuan moril maupun materi, semoga mendapatkan balasan dari yang maha kuasa untuk mengabulkan harapan dan diberikan segala macam nikmat, amin allahuma amin. Dan penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca pada umumnya, dan khususnya segenap keluarga besar jurusan manajemen dakwah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki dimasa mendatang.

Bandar Lampung, 23 Maret 2023  
Penulis,

Yoga Setiawan  
NPM. 1941030166

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
E. Tinjauan Pustaka .....	9
F. Metode Penelitian .....	10
G. Sistematika Penulisan .....	13

### **BAB II MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP JAMAAH YANG SUDAH LANSIA**

A. Manajemen Pelayanan.....	15
1. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	15
2. Tujuan Manajemen Pelayanan .....	17
3. Unsur Unsur Manajemen Pelayanan .....	21
4. Proses Manajemen Pelayanan .....	23
B. Haji dan Umrah .....	25
1. Haji .....	25
2. Umrah .....	27
3. Tata Cara Pelaksanaan Haji dan Umrah .....	29

4. Rukun Haji dan Umrah .....	35
5. Perbedaan Haji dan Umrah.....	37
C. Lanjut Usia (Lansia) .....	41

### **BAB III GAMBARAN UMUM PT MARCO TOUR TRAVEL BANDAR LAMPUNG**

A. Gambaran Umum Pt Marco Tour dan Travel Bandar Lampung.....	45
1. Letak Geografis .....	45
2. Sejarah Berdirinya PT Marco Tour dan Travel.....	45
3. Struktur Organisasi .....	47
4. Visi dan Misi .....	49
5. Produk produk yang ditawarkan PT Marco Tour dan Travel.....	50
6. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah yang sudah lansia di PT Marco Tour dan Travel .....	53
B. Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Bandar Lampung .....	59
1. Administrasi .....	59
2. Transportasi .....	60
3. Pelayanan Kesehatan .....	60
4. Konsumsi.....	61
5. Akomodasi.....	62
C. Fungsi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Bandar Lampung .....	63
1. Penerapan Fungsi Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	63
2. Penerapan Fungsi Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) ...	64
3. Perencanaan Fungsi Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) .....	65
4. Pengawasan ( <i>Controlling</i> ) .....	66
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Bandar Lampung .....	67

## **BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

- A. Analisis Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung..... 71
- B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung ..... 75
- C. Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung..... 77

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 83
- B. Saran ..... 84

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Program Umrah dan Haji Furodha .....	52
2. Umrah I'tikaf Full Ramadhan .....	53
3. Sarana dan Prasarana .....	57
4. Perlengkapan PT Marco Tour dan Travel .....	58



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP JAMAAH YANG SUDAH LANSIA DI PT MARCO TOUR DAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH BANDAR LAMPUNG”**. Sehingga penulis perlu menjelaskan maksud dari judul dalam pengertian istilah-istilah yang terdapat pada judul tersebut, adapun beberapa hal yang akan penulis jelaskan sebagai berikut:

Manajemen Pelayanan Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan.<sup>1</sup> Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.<sup>2</sup> Adapun secara terminologis, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai satu tujuan.<sup>3</sup> Lebih lanjut, pengertian manajemen menurut George R. Terry sebagaimana dikutip oleh Rosady Ruslan menyebutkan manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran

---

<sup>1</sup> John M. Echols dan Hasan Shasily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1976), hlm. 372.

<sup>2</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Jakarta:Pusat Bahasa, 2008), hlm. 909.

<sup>3</sup> M. Munir dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 9.

yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>4</sup>

Kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perihal atau cara untuk melayani.<sup>5</sup> Adapun menurut H.A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>6</sup> Definisi tersebut memberikan gambaran bahwa, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan yang ada dalam masyarakat. Adapun yang dimaksud manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah pengelolaan, pengaturan, dan pemanfaatan sumberdaya yang dilakukan oleh sebuah lembaga melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan pada jamaah haji lanjut usia (lansia) sebelum dan sesudah menunaikan ibadah haji.

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab حجّ - حَجَّ ي - حَجَّ حَجًّا hajja-yahujju-hajjan, yang berarti qoshada, yakni bermaksud atau berkunjung. Dengan istilah agama, haji adalah sengaja berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Kakbah) di Makkah AlMukarromah untuk Allah Ta'ala sebagai ibadah dan persembahandari hamba kepada Tuhan, yang berupa Wukuf, Thawaf, Sa'i, dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu, demi memenuhi panggilan Allah Ta'ala dengan mengharap ridha-Nya. Adapun yang dimaksud ibadah haji dalam penelitian ini adalah ibadah penyempurna rukun Islam

---

<sup>4</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada, 1998), hlm. 1.

<sup>5</sup> Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa*, hlm. 826.

<sup>6</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 26.

yang hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Untuk itu jamaah agar menjalankan syarat wajib dan rukun haji dengan semaksimal mungkin dengan niat hanya untuk mendapatkan ridha dari Allah SWT.

Lanjut Usia (LANSIA) Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia lanjut usia diartikan dengan “sudah berumur tua”.<sup>7</sup> Menurut Undang-undang RI No.13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia, yang dimaksud lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas. Sedangkan menurut Depkes RI Tahun 2009 adalah;

1. Masa Lansia Awal = 46 – 55 Tahun.
2. Masa Lansia Akhir = 56 – 65 Tahun.
3. Masa Manula = 65 Tahun keatas.

Adapun yang dimaksud lanjut usia dalam penelitian ini adalah mereka yang melaksanakan ibadah haji ketika umur 60 (enam puluh) tahun keatas, yang mana kemampuan jasmani mulai berkurang, seperti kesehatan yang mulai menurun dan serba keterbatasan tenaga baik mental maupun fisik. Ibadah haji adalah penyempurna dari rukun Islam yang kelima bagi kaum muslimin dan kewajiban ini berlaku sepanjang hidupnya. Ibadah ini memerlukan persyaratan-persyaratan yang tidak dapat dipenuhi oleh setiap orang, sehingga kewajiban ini hanya berlaku bagi kaum muslimin yang memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung kiranya pencapaian yang sudah diperoleh serta kendala dan hambatan kinerja dapat dijadikan panduan dan evaluasi untuk peningkatan kinerja PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Dan juga pembangunan dibidang Agama dan keagamaan merupakan agenda yang terpenting dalam peningkatan kesejahteraan rakyat melalui

---

<sup>7</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 496.

peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman Agama serta kehidupan beragama selain itu juga pembangunan keagamaan juga mencakup bidang peningkatan saling percaya dan harmonis antara kelompok masyarakat.

Dengan melihat begitu permasalahan yang dihadapi oleh jamaah haji dan umrah lanjut usia maka sangat penting sekali bagi PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung dalam memikirkan kesejahteraan para jamaah haji lanjut usia dengan memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian, penulis fokus untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul: “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung”

## **B. Latar Belakang Masalah**

Ibadah haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam yang ke lima. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memenuhi syarat mampu baik material, fisik dan keilmuan dengan cara berkunjung ke Baitullah dan melaksanakan beberapa kegiatan mengenai haji seperti syarat haji, rukun haji, wajib haji, dan sunah haji. Sebab haji itu berbeda dengan ibadah yang lainnya yang dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu dan tempat tertentu.<sup>8</sup>

Di Indonesia secara resmi penyelenggaraan ibadah haji dikelola oleh Kementerian Agama sebagai pelaksananya. Kementerian Agama memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan, mengatur, dan mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut. Hal tersebut untuk menjamin kelancaran dalam pelaksanaan ibadah

---

<sup>8</sup> Atik Septi Winarsih Ratminto, *MANAJEMEN PELAYANAN*, Pustaka Pelajar (Yogyakarta, 2007).

tersebut baik bagi individu calon jamaah haji maupun bagi Kementerian Agama itu sendiri.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan pelayanan yang lebih besar dari ibadah lainnya dalam ajaran Islam, karena disamping itu ibadah haji merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas, ibadah haji juga merupakan ibadah yang berdimensi nilai-nilai sosial. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan jamaah di tingkat Provinsi sampai dengan tingkat Kecamatan melalui Undang- Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji nomor 13 tahun 2008.

Berdasarkan Undang-undang tersebut, maka dibutuhkan manajemen yang baik untuk bisa mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Karena dalam ilmu manajemen terdapat fungsi-fungsi didalamnya yang apabila dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output yang baik pula. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Melalui manajemen ibadah haji yang efektif dan efisien diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan terutama pada calon jamaah haji lanjut usia.<sup>9</sup>

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji di tingkat Kabupaten/Kota belum berjalan secara optimal terutama terhadap jamaah haji lanjut usia. Kurangnya perhatian khusus dan pendampingan khusus oleh Kementrian Agama selaku penyelenggara haji di tingkat Kabupaten/Kota terhadap jamaah haji lanjut usia, yang mana jamaah tidak lagi seperti usia produktif, yang secara mental dan fisik sudah menurun. Memberikan buku panduan dan

---

<sup>9</sup> muhammad Faizin, "Jamaah Umrah Perdana Lampung 2022 Diberangkatkan," <https://lampung.nu.or.id/Warta/Alhamdulillah-Jamaah-Umrah-Perdana-Lampung-2022-Diberangkatkan-Y888q>.

bimbingan ibadah haji ternyata belum membuat jamaah haji lanjut usia menjadi mandiri, akibatnya ketika berada di Tanah Suci jamaah haji lanjut usia masih merasa bingung, terutama jamaah haji lanjut usia yang tanpa pendamping.

Penyelenggaraan ibadah haji oleh Pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Dengan menyediakan layanan administratif, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji secara keseluruhan terutama bagi jamaah lanjut usia.

Melihat dengan semakin banyaknya minat masyarakat untuk dapat menunaikan ibadah haji dan melihat masa tunggu yang semakin panjang, kekhawatiran pun terjadi terkait dengan calon jamaah haji yang berusia lanjut. Karena untuk menunaikan ibadah haji dibutuhkan fisik yang kuat dalam menjalankan semua rangkaian kegiatan ibadah haji maupun umrah.

Untuk jamaah haji yang berusia lanjut setiap tahunnya pun juga mengalami peningkatan, maka dari itu sudah menjadi kewajiban pemerintah dalam penyelenggara haji dan memiliki strategi dalam memberikan perhatian Konsep kualitas pelayanan menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan Kementerian Agama salah satunya adalah dalam penyelenggara haji. Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Penyelenggaraan ibadah haji memiliki standar pelaksanaan saat di tanah air dan Arab Saudi. Di tanah air, standar pelaksanaan ibadah haji adalah pembinaan dan pelayanan jasa. Pelayanan jasa meliputi pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan calon jamaah, manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi

keagamaan. Di tanah suci pelayanan ibadah haji adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji.

Ibadah haji sangat diidamkan oleh seluruh umat Islam apalagi jika menunaikannya sesuai dengan harapan dan keinginan. Harapan setiap jamaah dalam menjalan kan ibadah haji pasti dengan pelayanan yang sangat baik aman nyaman biaya terjangkau dan ibadah pun sempurna. Dan salah satu faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh haji yang mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal seperti persiapan ilmu manasiknya, kesehatan dan lain sebagainya.<sup>10</sup>

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka fokus masalah penelitian yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung ?”

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Dapat memberikan kontribusi apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dalam

---

<sup>10</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: PuslitbangKehidupan Keagamaan, 2007), h. 12.

Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung.

## **2. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan manfaat yang besar, baik secara teoritis maupun praktis.

### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Sebagai kontribusi dari segi akademik bagi pengembangan ilmu manajemen haji dan umrah secara umum.
- 2) Sebagai syarat bagi penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.
- 3) Dapat memberikan referensi dan masukan bagi dosen, mahasiswa, dan civitas akademika selanjutnya.
- 4) Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan manajemen dalam dialektika kritis, sehingga memiliki pemahaman yang substansial tentang manajemen. Uraian manajemen dalam wacana evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu manajemen.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi dalam menganalisis hal yang harus dipertahankan dan apa yang harus ditingkatkan dalam Manajemen Pelayanan Haji dan

Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di Pt. Marco Tour dan Travel Haji dan Umroh Bandar Lampung.

- 2) Bagi peneliti, memberikan pengalaman evaluasi dan wawasan bagi jasa haji dan umrah lainnya.
- 3) Bagi peneliti, memberikan pengalaman dan wawasan serta informasi dalam menerapkan ilmu manajemen dalam pelayanan haji dan umrah yang sudah Lanjut Usia.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Sebelum mengambil penetapan judul dan obyek penelitian, penulis mengadakan peninjauan pustaka, dari hasil pengamatan yang telah dilakukan, maka penulis menemukan beberapa tulisan yang sejenis, diantaranya adalah:

1. “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda” Samarinda 2015 karya Muhammad Ali Yusni. Tujuan penulisan skripsi ini membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda dalam hal pelayanan haji apakah sudah baik atau belum maksimal. Selain itu, pembahasan pokok dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan Kementerian Agama Kota Samarinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima khususnya pada penyelenggaraan ibadah haji di Kota Samarinda.<sup>11</sup>
2. “Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan” Jakarta 2017 karya Chairunnisa. Dalam sekripsi ini menjelaskan tentang strategi pelayanan seperti apa yang diberikan oleh mihrab qolbi travel terhadap calon jamaah usia lanjut di Jakarta

---

<sup>11</sup> Ali Muhammad, *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*, Samarinda: 2015

selatan apakah pelayanan yang diberikan sudah dapat memuaskan para jamaahnya atau tidak.<sup>12</sup>

3. “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel” Jakarta 2010 karya Dzul Kifli. Dalam skripsi ini menjelaskan permasalahannya adalah bagaimana upaya PT. Patuna Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jamaahnya dan faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Dari beberapa persyaratan penelitian ditemukan bahwa PT. Patuna Tour dan Travel sudah memberikan pelayanan yang baik terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah. Mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia, ini merupakan nilai plus yang dimiliki PT. Patuna Tour dan Travel dan ini semua tentunya didukung oleh para karyawan yang berkualitas dan alat teknologi yang memadai sehingga dapat mengetahui keadaan Negara yang akan dituju yaitu Arab Saudi.<sup>13</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field

---

<sup>12</sup> Chairunnisa, *Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut*, Jakarta: 2017

<sup>13</sup> Kifli Dzuk, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT Patuna Tour dan Travel*, Jakarta: 2010

Reserch), yaitu mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan, interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat. Penelitian Lapangan juga dianggap sebagai pendekatan yang luas dalam penelitian kualitatif.<sup>14</sup> Dalam hal ini, lokasi penelitian berada di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi data tersebut. Penelitian Deskriptif (descriptive research) hanya menggambarkan dan meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai variabel. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan penegasan atau suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status objek penelitian.

## 2. Sumber Data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya sesuatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

- a. Data primer, merupakan data utama yang diperoleh langsung dari narasumber berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis seperti terdapat dalam buku dan jurnal yang terkait.

---

<sup>14</sup> Husaini Usman dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*. (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2009), 5.

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden.<sup>15</sup> Pada prosesnya, wawancara dapat dilakukan dengan model bebas mendalam atau terstruktur. Wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah wawancara yang bebas mendalam. Yaitu interaksi antara pewawancara dan yang diwawancarai berupa tanya jawab dimana pewawancara tidak menggunakan pedoman pertanyaan akan tetapi beberapa pertanyaan telah disiapkan sebagai dasar wawancara. Peneliti akan mewawancarai subjek yaitu Owner PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung.

#### b. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi sebagai salah satu metode pengumpulan data. Metode ini dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan tujuan untuk memperoleh data yang lengkap.

Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengamati karyawan yang melakukan pelayanan jamaah haji dan umrah yang sudah lanjut usia di PT Marco. Metode observasi ini dilakukan untuk mengamati dan mencatat proses pelayanan PT Marco dalam melakukan pembinaan terhadap jamaah haji dan umrah yang sudah lanjut usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung.

---

<sup>15</sup> Kusnaka Adimiharja, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 85.

Observasi juga dilakukan untuk mencatat sarana dan prasarana pendukung yang disediakan oleh PT Marco.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berbentuk laporan hasil penelitian baik berupa suara (rekaman), gambar, maupun data – data yang lainnya.

#### **4. Analisis Data**

Dalam sebuah penelitian membutuhkan analisis data untuk menentukan hasil dari penelitian tersebut, setelah data terhimpun melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi, maka penulis dapat menganalisa data tersebut dengan menggunakan analisa kualitatif. Pada dasarnya menggunakan pikiran logis, analisis dengan logika, induksi, deduksi, analogi, komperasi, dan lain sebagainya.

Penelitian ini bersifat kualitatif, karena penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan fakta sebenarnya yang ada di lapangan, untuk memberikan gambaran tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk menggambarkan secara keseluruhan mengenai laporan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis mengemukakan penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan

manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis mengemukakan landasan teori, pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia.

## **BAB III : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang, gambaran umum, serta analisis data Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lanjut Usia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Kedaton Bandar Lampung yang disertai faktor pendukung dan penghambat dalam jamaah haji dan umrah sudah Lanjut Usia .

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang analisis PT Marco Tour Travel Haji dan Umrah Kedaton Bandar Lampung.

## **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, serta Perbandingan teori dengan temuan yang di teliti, saran-saran dan juga penutup karena telah dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi.

## **BAB II**

### **MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH TERHADAP JAMAAH YANG SUDAH LANSIA**

#### **A. Manajemen Pelayanan**

##### **1. Pengertian Manajemen Pelayanan**

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Sedangkan menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>16</sup>

Manajemen menurut safroni adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja. Kinerja apapun berdampak pada output yang menghasilkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja tentunya didukung oleh sumber daya aparatur yang baik, kompeten dan berkualitas. Siklus manajemen inilah yang menjadi metabolisme terhadap hasil yang sehat.<sup>17</sup>

Menurut Goergo R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

---

<sup>16</sup> Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Hlm 255

<sup>17</sup> Hayat S.AP. M.SI., *Manajemen Pelayanan Publik*, ( Depok : Rajawali Pers, 2017 ) Hlm. 9

pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>18</sup>

Manajemen dibagi kedalam beberapa definisi, diantara lain bahwa manajemen menentukan kerja tim, delegasi, dan hasil. Manajemen mengakui resensi intuitif, keterampilan subjektif dalam proses manajemen dan pertumbuhan penting nya pengetahuan sebagai suatu petunjuk untuk keputusan dan tindakan manajerial. Disisi lain manajemen didefinisikan sebagai suatu badan pengetahuan dapat diajarkan, diperlukan untuk pelajaran sekolah, lembaga, dan institusi- institusi. Manajemen adalah apa yang manejer kerjakan dalam pelaksanaan peranaan mereka sebagai manajer.

Dari berbagai pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen hampir mempunyai konsepsi yang sama. Bahwa manajemen adalah suatu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara berkerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Tidak berbeda substensi tentang definisi manajemen.

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>19</sup> Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan

---

<sup>18</sup> Hayat S.AP. M.SI., *Manajemen Pelayanan Publik*, ( Depok : Rajawali Pers, 2017 ) Hlm. 10

<sup>19</sup> Hayat S.AP. M.SI., *Manajemen Pelayanan Publik*, ( Depok : Rajawali Pers, 2017 ) Hlm. 16

kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administrative maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan public secara optimal untuk menghasilkan pelayanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>20</sup>

Adapun menurut H.A.S Moenir, pelayanan dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>21</sup> Definisi tersebut memberikan gambaran bahwa, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan yang ada dalam masyarakat.

## **2. Tujuan Manajemen Pelayanan**

Berbagai aktivitas dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan adanya pengatur dan pengatur itu adalah manajemen. Tujuan manajemen ini adalah mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya selalu memiliki manajemen yang baik.<sup>22</sup>

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan

---

<sup>20</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

<sup>21</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, hlm. 26.

<sup>22</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).hal.27.

pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. di samping memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila di lakukan dengan sungguh- sungguh.

Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pada dasarnya pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan apapun.<sup>23</sup>

Adapun Fandy Tjiptono di dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Total Quality Service”, mengungkapkan bahwa tujuan manajemen pelayanan tidak terlepas dari tiga kunci dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul, pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kedua, pengembangan data yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan Relationship Marketing.<sup>24</sup>

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam layanan, yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan

---

<sup>23</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2008), hlm. 85.

<sup>24</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi,1997), hlm.128

dengan perbuatan.<sup>25</sup> Ketiga pelayanan tersebut tidak selamanya berdiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

#### 1) Pelayanan dengan lisan

Dilakukan oleh petugas dibidang humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain dan tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan pada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dijelaskan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tama.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan ngobrol.
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara sopan.
- f. Mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu dijelaskan dengan jelas, sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

---

<sup>25</sup> AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksa, 2014) hlm. 190

## 2) Pelayanan melalui tulisan

Bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).<sup>26</sup>

## 3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil terhadap perbuatan dan pekerjaan.

Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan. Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal penting seperti berikut:

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah.
- b. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan.

---

<sup>26</sup> Ibid, hlm. 191

Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.

- c. Disiplin dalam hal waktu prosedur dan metode yang telah ditentukan. Tujuan yang ingin dicapai selalu ditetapkan dalam suatu rencana (plan), karena itu hendaknya tujuan ditetapkan “jelas, realitis, dan cukup menantang” untuk diperjuangkan berdasarkan pada potensi yang dimiliki. Jika tujuan jelas, realitis, dan cukup menantang maka usaha-usaha untuk mencapainya cukup besar. Sebaliknya, jika tujuan ditetapkan terlalu mudah atau terlalu muluk maka motivasi untuk mencapainya rendah.

### **3. Unsur-Unsur Manajemen Pelayanan**

Setiap perusahaan memiliki unsur-unsur untuk membentuk sebuah sistem manajerial yang baik unsur-unsur inilah yang disebut unsur manajemen. Agar manajemen dapat mencapai tujuan yang sebaik-baiknya dan berjalan dengan proses yang baik dan benar, maka diperlukan adanya unsur-unsur manajemen.<sup>27</sup>

Manajemen selalu berkaitan dengan usaha bersama sekelompok manusia dengan menggunakan unsur-unsur yang diperlukan, unsur-unsur tersebut meliputi enam macam :”man, money, material, machine, methode, market (manusia, uang, barang, mesin, metode, pasar)” atau kemudian dirumuskan menjadi 6 M.<sup>28</sup>

Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>27</sup> M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen*, ed. Cet. XV (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996). hal.5.

<sup>28</sup> Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Alamin dan IKFA, 1996).hal.46.

1. Man (Manusia)

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa adanya Manusia maka tidak ada proses kerja sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk pekerja.

2. Money (Uang)

Uang adalah salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat ukur atau alat tukar nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan disamping faktor manusia dan faktor-faktor lainnya.<sup>29</sup>

3. Materials (Bahan)

Terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan atau materi- materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan tidak akan tercapai hasil yang diinginkan.

4. Machines (Mesin)

Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan dan menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Mesin dibuat

---

<sup>29</sup> *Ibid.*,58.

untuk mempermudah tercapainya tujuan hidup manusia.<sup>30</sup>

#### 5. Methods (Metode)

Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja dengan memberikan berbagai pertimbangan dari berbagai sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu serta uang dan kegiatanusaha.

#### 6. Market (Pasar)

Memasarkan produk tentu sangat penting, karena jika barang yang diproduksi tidak laku maka proses produksi barang akan berhenti. Oleh sebab itu penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor yang menentukan kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli kemampuan konsumen.

### **4. Proses Manajemen Pelayanan**

Aktivitas manajemen mencakup spektrum yang sangat luas, sebab dimulai dari bagaimana menentukan arah organisasi di masa depan, sampai mengawasi kegiatan untuk mencapai tujuan. Maka dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien manajemen harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi.

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus di layani. Terkait hal tersebut terdapat beberapa proses dalam fungsi manajemen pelayanan.

---

<sup>30</sup> *Ibid.*,59.

Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*Actuating*), dan pengawasan (*controlling*), diantaranya sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan salah satu hal yang penting yang perlu dibuat untuk setiap usaha dalam rangka mencapai suatu tujuan. Perencanaan selalu terkait dengan masa depan dan masa depan selalu tidak pasti banyak faktor yang berubah dengan cepat. Tanpa perencanaan sekolah atau lembaga pendidikan akan kehilangan kesempatan dan tidak dapat menjawab pertanyaan tentang apa yang akan dicapai dan bagaimana mencapainya. Oleh karena itu rencana harus dibuat agar semua tindakan terarah dan terfokus pada satu tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Penempatan fungsi pengorganisasian setelah fungsi perencanaan merupakan hal yang logis karena tindakan pengorganisasian menjembatani kegiatan perencanaan dengan pelaksanaannya. Suatu rencana yang telah tersusun secara matang tentunya tidak dengan sendirinya mendekatkan organisasi pada tujuan yang hendak dicapainya, maka diperlukan pengaturan yang tidak hanya mengangkut wadah yang dimana kegiatan itu dilaksanakan, namun juga aturan main yang harus ditaati oleh setiap orang dalam organisasi dengan kata lain tanpa pengorganisasian mustahil suatu rencana dapat mencapai tujuan. Tanpa pengorganisasian para pelaksana tidak memiliki pedoman yang jelas dan tegas sehingga pemborosan

akan mewarnai pelaksanaan suatu rencana yang akibatnya adalah kegagalan dalam mencapai tujuan.

c. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah seluruh pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah untuk memastikan langkah kemajuan yang telah dicapai sesuai dengan sarana dan penggunaan sumber daya manusia yang efisien. Pengendalian juga dapat dimaksudkan sebagai sebuah kegiatan mengukur penyimpangan dari prestasi yang direncanakan dan menggerakkan tindakan memperbaiki.<sup>31</sup>

## B. Haji dan Umrah

### 1) Haji

#### 1) Pengertian Haji

Secara bahasa Haji adalah menuju ke suatu tempat secara berulang-ulang, atau menuju ke suatu tempat yang dimuliakan atau diagungkan oleh suatu kaum peradaban. Ibadah umat Islam ke Mekkah (Baitullah) inilah yang disebut Haji. Sebab Baitullah adalah tempat yang diagungkan dan tempat yang suci bagi umat Islam. Adapun menurut istilah, kalangan ahli fiqh mengartikan bahwa Haji adalah niatan datang ke Baitullah untuk menunaikan ritual ibadah tertentu. Ibnu Al-Humam mengartikan bahwa Haji

---

<sup>31</sup> Awaluddin and Hendra, “Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala,” *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia* 2., no.1 (2018): hal.5.

adalah pergi menuju Baitul Haram untuk menunaikan aktivitas tertentu pada waktu tertentu. Para ahli fiqh lainnya juga berpendapat bahwa Haji adalah mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan perilaku tertentu pada waktu tertentu (Azzi dan Hawwas,2001:148).<sup>32</sup> Dalam kamus bahasa Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang islam yang mampu dengan mengunjungi kabah di masjidil haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti ihram, tawaf, sa'I, dan wukuf ).

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memenuhi kriteria istitha'ah (sanggup). Sebagaimana firman Allah SWT. Dalam surat Ali Imran ayat : 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا  
 وَ لِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا  
 وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, barang siapa mengingkari, maka sesungguhnya Allah maha kaya dari semesta alam”*. (Q.S. Ali-Imran: 97).

Sanggup dalam ayat tersebut berarti sehat, aman dalam perjalanan,cukup biaya (baik untuk membiayai

---

<sup>32</sup> Maria Fasak, “Implementasi Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa SeKecamatan Kormomolin Kabupaten Kepulauan Tanimbar,” 2017.hal.39.

perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tidak terjadi hal-hal yang dapat menghalanginya untuk menunaikan ibadah haji.<sup>33</sup>

#### a. Hukum Melaksanakan Ibadah Haji

Hukum menunaikan ibadah haji adalah fardhu 'ain. Hukum tersebut dikenakan bagi orang yang memenuhi syarat dan belum pernah melaksanakan ibadah haji. Sedangkan bagi orang yang sudah pernah melaksanakan ibadah haji hukumnya adalah fardhu kifayah.<sup>34</sup>

## 2) Umrah

#### a. Pengertian Umrah

Umrah secara lughotan atau secara bahasa adalah ziarah. Sedangkan menurut syara' atau secara istilah adalah ziarah ke ka'bah dengan melakukan thawaf di sekeliling ka'bah, bersa'i diantara shofa wal marwah, dan memotong atau memendekkan rambut.<sup>35</sup>

Pengertian umrah dalam segi bahasa adalah berkunjung. Artinya umroh dapat juga dikatakan suatu perbuatan yang dengan sengaja mendatangi tempat yang selalu dikunjungi. Hal tersebut karena umrah boleh dilakukan kapan saja (tanpa terikat oleh waktu seperti ibadah haji yang hanya dilakukan pada bulan Dzulhijjah setiap satu tahun sekali). Sedangkan secara Istilah dan terminologi Fiqih, pengertian umrah berarti mengunjungi kota Mekkah untuk melakukan ibadah yaitu Tawaf dan Sa'i) dengan tata cara tertentu atau dengan kata lain datang

---

<sup>33</sup> Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan* (Semarang: Dahara Prize, 1994).hal.6.

<sup>37</sup>Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah* (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2020).Hal.68.

<sup>38</sup>Ita Rahmawati, "Pelaksanaan Ibadah Umrah Di PT. Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang" (UIN Walisongo, 2018).hal.6.

ke Baitullah untuk melakukan ibadah umrah dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.<sup>36</sup>

#### b. Hukum Melaksanakan Ibadah Umrah

Hukum pelaksanaan umrah terbagi menjadi dua. Pertama bagi golongan madzhab ulama imam syafi'i dan imam hambali hukumnya wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu, yang kedua bagi golongan madzhab ulama imam hanafi dan imam maliki hukumnya sunnah muakkad.

Ibadah umrah merupakan ibadah dengan mengerahkan segenap harta (maliyyah), tenaga (jasadiyah), juga niat ikhlas (bathiniyyah) secara sekaligus. Dalam melaksanakan ibadah umrah dibutuhkan harta yang cukup, badan yang sehat dan niat atau batin yang ikhlas karena Allah SWT. Ibadah umrah juga harus memperhatikan syarat dan rukunnya agar sah menurut tinjauan syari'at islam. Umrah sendiri dapat dilakukan dimana saja kecuali pada hari arafah yaitu tanggal 10 zulhijjah dan hari tasyrik yaitu tanggal 11, 12,13 Zulhijjah.

Adapun Umrah merupakan sunnah wajib (Sunnah wajibah yaitu sunnah wajib untuk diamalkan bagi yang mempunyai kemampuan atasnya), berdasarkan firman Allah SWT Qur'an Surat Al-Baqarah [2]: 196

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۗ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۗ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ

<sup>39</sup>Wawa Wikusna Muhammad Haitsam, Elis Hernawati, “Aplikasi Tour & Travel Pt . Haifa Nida Wisata Berbasis Website Modul Pelanggan Tour & Travel Application Pt . Haifa Nida Wisata Based on Website Customer Module”

(Studi Kasus : Pt . Haifa Nida Wisata ),( Case Study : Pt . Haifa Nida Wisata ) vol.7 (2021): hal.1290.

فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ  
 فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ  
 عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ  
 وَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٦﴾

Artinya : “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka barangsiapa mengerjakan umrah sebelum haji, dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak mendapatkannya, maka dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (musim) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itu seluruhnya sepuluh (hari). Demikian itu, bagi orang yang keluarganya tidak ada (tinggal) di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras hukumannya. ( Q.S Al- Baqarah [2]: 196)“.

### 3) Tata Cara Pelaksanaan Haji dan Umrah

Dalam pelaksanaan ibadah haji ada tiga macam cara yang dapat dilakukan dengan memilih salah satu cara di antara ketiga cara ini, yaitu:

#### a. Pelaksanaan Haji

##### 1. Haji Tamattu’

Haji tamattu’ adalah melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu dan setelah itu baru

melakukan ibadah haji.<sup>37</sup> Jenis haji ini biasanya dilaksanakan oleh jamaah haji Indonesia karena dianggap lebih mudah daripada haji ifrad dan haji qiran. Berihram dari miqat dengan niat untuk berumrah saja:

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ عُمْرَةً

*“Aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah untuk melakukan umrah.”*

نَوَيْتُ الْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهَا لِلَّهِ تَعَالَى

*“Saya niat umrah dengan berihram karena Allah Ta’ala.”*

Setibanya di Makkah langsung melaksanakan Thawaf Qudum atau thawaf awal kedatangan, lalu diteruskan dengan menegrjakan sa’i, dandiakhiri dengan tahallul. Setelah itu jamaah boleh melepaskan pakaian ihram dan terbebas dari larangan-larangan ihram.

Kemudian, pada tanggal 8 Dzulhijjah, harus berihram kembali dari tempat tinggal atau ppondokan dengan niat untuk berhaji:

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ حَجًّا

*“Aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah untuk melakukan haji.”*

نَوَيْتُ الْحَجَّ وَأَحْرَمْتُ بِهِ لِلَّهِ تَعَالَى

*“.Saya niat haji dengan berihram karena Allah Ta’ala*

---

<sup>40</sup>Umi Aqilla, *Buku Pintar Tuntunan Haji & Umrah* (Jakarta: Al-Magfirah, 2012).

Selanjutnya, berangkat ke Arafah untuk melaksanakan wuquf yang jatuh setelah tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijjah. Setelah shalat magrib dan isya' dengan dijama', lalu berangkat ke Muzdalifah untuk Mabit disana. Selama mabit di Muzdalifah, jama'ah haji bisa mencari kerikil untuk melontar jamrah Aqobah sebanyak 7-10 butir. Jika melontar jamrah sampai tanggal 13 Dzulhijjah maka jumlah kerikil yang dikumpulkan sebanyak 70 butir kerikil. Lewat tengah malam jamaah haji akan diberangkatkan lagi menuju ke kemah di Mina untuk melaksanakan melontar jamrah. Melempar Jumrah Aqabah pada tanggal 10 Dzulhijjah dan kemudian memotong rambut sebagai tanda sudah Tahallul Awal dan seluruh larangan haji telah gugur, kecuali bersetubuh, bercumbu rayu, menikah dan menikahkan. Setelah itu menuju Masjidil Haram untuk Thawaf Ifadhah dan sa'i dengan demikian sudah bertahallul Tsani (kedua atau terakhir), sehingga seluruh larangan haji telah gugur. Bagi jama'ah yang memilih cara Tamattu' dalam pelaksanaan ibadah hajinya, dia wajib membayar dam Nusuk, yaitu menyembelih kambing. Kalau tidak mampu karena kehabisan bekal (uang) maka berpuasa 10 hari (3 hari di Tanah Sucidan 7 hari di Tanah Air).<sup>38</sup>

## 2. Haji ifrad

Haji ifrad ini adalah kebalikan dari haji tamattu', yaitu dengan mengerjakan haji terlebih dahulu lalu mengerjakan umrah. Jama'ah yang melaksanakan haji ini tidak diwajibkan membayar dam. Pelaksanaan haji dengan cara ifrad ini menjadi pilihan bagi jama'ah haji Indonesia gelombang II yang datang ke Makkah sudah mendekati waktu

---

<sup>41</sup>Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji Dan Umroh Lengkap* (Solo: PT.Era Adicitra Intermedia, 2011).

wukuf. Berihram dari miqat dengan niat untuk berhaji:

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ حَجًّا

*“Aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah untuk melakukan haji.”*

Atau

نَوَيْتُ الْحَجَّ وَأَحْرَمْتُ بِهِ لِلَّهِ تَعَالَى

*“.Saya niat haji dengan berihram karena Allah Ta’ala*

Setibanya di Makkah langsung melaksanakan Thawaf Qudum. Setelah Thawaf Qudum selesai, boleh dilanjutkan dengan Sa’i. Bila dilanjut dengan sa’i maka sa’inya sudah termasuk sa’i haji, sehingga pada waktu Thawaf Ifadhah kelak, tidak perlu sa’i lagi. Setelah Thawaf Qudum usai, baik berlanjut dengan sa’i atau tidak, jangan diakhiri dengan potong rambut, karena bisa terkena dam. Untuk kegiatan selanjutnya, baik berupa amalan perbuatan maupun bacaan pada pelaksanaan haji ifrad ini sejak dari Wuquf sampai selesai, sama dengan pelaksanaan haji tamattu’.<sup>39</sup>

Setelah selesai melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji dengan baik dan kembali ke Maktab untuk beristirahat secukupnya, selanjutnya bersiap-siap untuk melaksanakan ibadah umrah. Niat umrah di Miqat

Makani umrah:

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ عُمْرَةً

*“Aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah untuk melakukan umrah.”*

---

<sup>39</sup> “Ibid.,60,”.

Atau :

نَوَيْتُ الْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهَا لِلَّهِ تَعَالَى

*“Saya niat umrah dengan berihram karena Allah Ta’ala”*

Masuk Masjidil Haram lalu mengerjakan thawaf umrah dengan sunnah-sunnahnya. Sa’i dan diakhiri dengan Tahallul. Dengan potong rambut tersebut, berarti selesailah seluruh rangkaian ibadah umrah dan sudah bertahallul, sehingga semua larangan sudah tidak berlaku lagi.<sup>40</sup>

### 3. Haji Qiran

Pelaksanaan ibadah haji dengan cara qiran adalah pelaksanaan ibadah haji dan ibadah umrah bersama-sama. Bagi yang memilih cara haji qiran ini, dia terkena peraturan untuk membayar dam, berupa menyembelih seekor kambing (dam: nusuk).<sup>41</sup> Niatnya adalah sebagai berikut:

لِيَّبِيكَ اللَّهُمَّ حَجَّاءُ عُمْرَةً

*“Aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah untuk melakukan haji dan umrah.”*

Atau :

نَوَيْتُ الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهِمَا لِلَّهِ تَعَالَى

*“Saya niat untuk haji dan umrah dengan berihram karena Allah Ta’ala.”*

Setibanya di Makkah langsung melakukan Thawaf Qudum, boleh dilanjutkan dengan Sa’i atau tanpa Sa’i. Bila diteruskan dengan Sa’i, maka Sa’i

<sup>40</sup> “Ibid.,61,”.

<sup>44</sup> Ibid.,62,.

tersebut dihitung sebagai Sa'i untuk haji dan umrah, sehingga pada saat Thawaf Ifadhah nanti tidak perlu Sa'i lagi. Jika tanpa Sa'i, nanti pada saat Thawaf Ifadhah harus diikuti dengan Sa'i. Selesai Thawaf Qudum tidak boleh bertahallul. Untuk kegiatan selanjutnya yang berupa amal perbuatan maupun bacaan, pada pelaksanaan haji qiran ini, sejak dari Wuquf sampai selesai sama dengan pada pelaksanaan haji tamattu'.<sup>42</sup>

#### b. Pelaksanaan Umrah

- 1) Ihram Dari Miqat.
- 2) Jika Anda telah sampai di Masjidil Haram, dahulukanlah kaki kananmu.
- 3) Lalu mulailah melakukan thawaf dari hajar aswad
- 4) Anda selesai dari putaran ketujuh, saat mendekati hajar aswad, tutuplah pundakmu yang kanan, kemudian pergilah menuju maqam Ibrahim, jika hal itu memungkinkan.
- 5) Selanjutnya pergilah ke zam-zam dan minumlah airnya.
- 6) Lalu pergilah menuju Shafa.
- 7) Kemudian turunlah untuk melakukan sa'i antara Shafa dan Marwah.
- 8) Jika selesai mengerjakan sa'i cukurlah rambut Anda (sampai bersih) atau pendekkanlah.<sup>43</sup>

---

<sup>45</sup>*Ibid.*,63.,.

<sup>46</sup>Yusuf Bin Abdullah Bin Ahmad Al-Ahmad Dalam <https://Almanhaj.or.id/2252-Tata-Cara-Umrah.Html>, Diakses Pada Hari Minggu, 18 September 2022..”

#### 4) Rukun Haji dan Umrah

Rukun haji adalah kegiatan-kegiatan yang apabila tidak dikerjakan, maka hajinya dianggap batal. Berbeda dengan wajib Haji, wajib Haji adalah suatu perbuatan yang perlu dikerjakan, namun wajib Haji ini tidak menentukan sahnya suatu ibadah haji, apabila wajib haji tidak dikerjakan maka wajib digantinya dengan dam (denda). Rukun haji ada enam, yaitu:

##### a) Ihram (Berniat)

Ihram adalah berniat mengerjakan Haji atau Umrah bahkan keduanya sekaligus, Ihram wajib dimulai miqatnya, baik miqat zamani maupun miqat makani. Sunnah sebelum memulai ihram diantaranya adalah mandi, menggunakan wewangian pada tubuh dan rambut, mencukur kumis dan memotong kuku. Untuk pakaian ihram bagi laki-laki dan perempuan berbeda, untuk laki-laki berupa pakaian yang tidak dijahit dan tidak bertutup kepala, sedangkan perempuan seperti halnya shalat (tertutup semua kecuali muka dan telapak tangan).

##### b. Wukuf (Hadir) di Arafah

Waktu wukuf adalah tanggal 9 dzulhijjah pada waktu dzuhur, setiap seorang yang Haji wajib baginya untuk berada dipadang Arafah pada waktu tersebut. Wukuf adalah rukun penting dalam Haji, jika wukuf tidak dilaksanakan dengan alasan apapun, maka Hajinya dinyatakan tidak sah dan harus diulang pada waktu berikutnya. Pada waktu wukuf disunnahkan untuk memperbanyak istighfar, zikir, dan doa untuk kepentingan diri sendiri maupun orang banyak, dengan mengangkat kedua tangan dan menghadap kiblat.

b. Tawaf Ifadah

Tawaf ifadah adalah mengelilingi Kakbah sebanyak 7 kali dengan syarat: suci dari hadas dan najis baik badan maupun pakaian, menutup aurat, kakbah berada disebelah kiri orang yang mengelilinginya, memulai tawaf dari arah hajar aswad (batu hitam) yang terletak disalah satu pojok diluar Kakbah. Macam-macam tawaf itu sendiri ada lima macam yaitu:

1) Tawaf qudum

Adalah tawaf yang dilakukan ketika baru sampai di Mekah.

2) Tawaf ifadah

Adalah tawaf yang menjadi rukun haji.

3) Tawaf sunah

Adalah tawaf yang dilakukan semata-mata mencari rida Allah.

4) Tawaf nazar

Adalah tawaf yang dilakukan untuk memenuhi nazar.

5) Tawaf wada

Adalah tawaf yang dilakukan sebelum meninggalkan kota Mekah

c. Sa'i

Sa'I adalah lari-lari kecil atau jalan cepat antara Safa dan Marwa (keterangan lihat Q.S Al-Baqarah :158). Syarat-syarat sa'i adalah sebagai berikut.

- 1) Dimulai dari bukit Safa dan berakhir dibukit Marwa.
- 2) Dilakukan sebanyak tujuh kali.
- 3) Melakukan sa'I setelah tawaf qudum.

d. Tahalul

Tahalul adalah mencukur atau menggunting rambut sedikitnya tiga helai. Pihak yang mengatakan bercukur sebagai rukun haji, beralasan karena tidak dapat diganti dengan penyembelihan.

e. Tertib

Tertib maksudnya menjalankan rukun haji secara berurutan.<sup>44</sup>

## 5.Perbedaan Haji dan Umrah

a. Haji Terikat Waktu Tertentu

Ibadah haji tidak bisa dikerjakan di sembarang waktu. Dalam setahun, ibadah haji hanya dikerjakan sekali saja, dan yang menjadi intinya, ibadah haji itu harus dikerjakan pada tanggal 9 Dzulhijjah, yaitu saat wuquf di Arafah, karena ibadah haji pada hakikatnya adalah wuquf di Arafah. Maka seseorang tidak mungkin mengerjakan ibadah haji ini berkali-kali dalam setahun. Ibadah haji hanya bisa dilakukan sekali saja, dan rangkaian ibadah haji itu sudah dimulai sejak bulan Syawwal, Dzulq'adah dan Dzulhijjah.<sup>45</sup>

Sebaliknya, ibadah umrah bisa dikerjakan kapan saja tanpa ada ketentuan waktu. Bisa dikerjakan 7 hari dalam seminggu, 30 hari dalam sebulan dan 365 hari dalam setahun. Bahkan dalam sehari bisa saja ibadah umrah dilakukan berkali-kali, mengingat rangkaian ibadah umrah itu sangat sederhana, yaitu niat dan berihram dari miqat, tawaf di sekeliling Ka'bah, lalu diteruskan dengan mengerjakan ibadah sa'i tujuh kali antara Shafwa dan

---

<sup>47</sup>Muhammad Noor, "Haji Dan Umrah," *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, No. 1 (2018), hal. 40, <https://doi.org/10.34128/Jht.V4i1.42.>

<sup>48</sup>Haji Ahmad Sarwat, *Rukun Islam Kelima* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing, 2019).hal.9.

Marwah dan terkahir bertahallul. Secara teknis bila bukan sedang ramai, bisa diselesaikan hanya dalam 1-2 jam saja.

b.Haji Harus ke Arafah Muzdalifah Mina

Ibadah haji bukan hanya dikerjakan di Ka'bah saja, tetapi juga melibatkan tempat-tempat manasik lainnya, di luar kota Makkah. Dalam ibadah haji, selain kita wajib bertawaf di Ka'bah dan Sa'i di Safa dan Marwah yang posisinya terletak masih di dalam masjid Al-Haram, kita juga wajib mendatangi tempat lain di luar kota Makkah, yaitu Arafah, Muzdalifah dan Mina.

Secara fisik, ketiga tempat itu bukan di Kota Makkah, melainkan berada di luar kota, berjarak antara 5 sampai 25 Km. Pada hari-hari di luar musim haji, ketiga tempat itu bukan tempat yang layak untuk dihuni atau ditempati manusia, sebab bentuknya hanya padang pasir bebatuan.

Padahal di ketiga tempat itu kita harus menginap (mabit), berarti kita makan, minum, tidur, buang hajat, mandi, shalat, berdoa, berdzikir dan semua aktifitas yang perlu kita kerjakan, semuanya kita lakukan di tengah-tengah padang pasir.

Untuk itu kita harus terbiasa berada di dalam tenda-tenda dengan keadaan yang cukup sederhana. Mengambil miqat sudah terjadi pada saat awal pertama kali kita memasuki kota Makkah. Misalnya kita berangkat dari Madinah, maka miqat kita di Bi'ru Ali. Begitu lewat dari Bi'ru Ali, maka kita sudah mengambil miqat secara otomatis. Lalu kita bergerak menuju Ka'bah yang terdapat di tengah-tengah masjid Al-Haram, di pusat Kota Makkah, untuk memutarinya sebanyak 7 kali putaran.

Sedangkan ibadah umrah hanya melibatkan Ka'bah dan tempat sa'i, yang secara teknis semua terletak di dalam Masjid Al-Haram. Jadi umrah hanya terbatas pada Masjid

Al-Haram di kota Makkah saja. Karena inti ibadah umrah hanya mengambil berihram dari miqat, tawaf dan sa'i. Semuanya hanya terbatas di dalam masjid Al-Haram saja.

c. Haji Hukumnya Wajib

Satu hal yang membedakan antara umrah dan haji adalah hukumnya. Umat Islam telah sampai kepada ijma' bahwa ritual ibadah haji hukumnya wajib, fardhu 'ain bagi setiap muslim yang mukallaf dan mampu. Bahkan ibadah haji merupakan salah satu dari rukun Islam. Dimana orang yang mengingkari kewajiban atas salah satu rukun Islam, dan haji termasuk di antaranya, bisa dianggap telah keluar dari agama Islam.<sup>54</sup>

Tidak seorang pun ulama yang mengatakan ibadah haji hukumnya sunnah, semua sepakat mengatakan hukumnya wajib atau fardhu 'ain. Berbeda dengan ibadah umrah. Para ulama tidak sepakat atas hukumnya. Sebagian bilang hukumnya sunnah, dan sebagian lainnya mengatakan hukum wajib.

Ibadah umrah menurut Mazhab Al-Hanafiyah dan Al-Malikiyah hukumnya sunnah bukan wajib. Sedangkan pendapat Mazhab Asy-Syafi'iyah dan Al-Hanabilah mengatakan bahwa umrah hukumnya wajib minimal sekali seumur hidup. Namun sesungguhnya secara teknis, semua orang yang menunaikan ibadah haji, secara otomatis sudah pasti melakukan ibadah umrah. Karena pada dasarnya ibadah haji adalah ibadah umrah plus dengan tambahan ritual lainnya.

d. Haji Memakan Waktu Lebih Lama

Perbedaan yang lain antara ibadah haji dan umrah adalah dari segi durasi atau lamanya kedua ibadah itu. Secara teknis praktek di lapangan, rangkaian ritual ibadah haji lebih banyak memakan waktu dibandingkan dengan ibadah umrah. Orang melakukan ibadah haji paling cepat

dilakukan minimal empat hari, yaitu tanggal 9-10-11-12 Dzulhijjah. Itu pun bila dia mengambil nafar awal. Sedangkan bila dia mengambil nafar tsani, berarti 2 Bada'i'ush-shanai' ditambah lagi menjadi 5 hari.

Sementara durasi ibadah umrah hanya membutuhkan waktu 2 sampai 3 jam saja. Karena secara praktek, kita hanya butuh 3 pekerjaan ringan, yaitu berihram dari miqat, bertawaf tujuh kali putaran di sekeliling Ka'bah, lalu berjalan kaki antara Shafa dan Marwah tujuh kali putaran, dan bercukur lalu selesai.

Sehingga lepas dari masalah hukumnya boleh atau tidak boleh sesuai perbedaan pendapat ulama, seseorang bisa saja menyelesaikan satu rangkaian ibadah umrah dalam sehari sampai dua atau tiga kali, bahkan bisa sampai berkali-kali.

e. Haji Butuh Kekuatan Fisik Lebih

Ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik yang lebih besar dan kondisi kesehatan tubuh yang prima. Hal itu karena ritual ibadah haji memang jauh lebih banyak dan lebih rumit, sementara medannya pun juga tidak bisa dibilang ringan, sehingga ritualnya pun juga sedikit lebih sulit untuk dikerjakan. Di ketiga tempat yaitu Arafah, Muzdalifah dan Mina, memang prinsipnya kita tidak melakukan apaapa sepanjang hari. Kita hanya diminta menetap saja, boleh makan, minum, istirahat, buang hajat, tidur, ngobrol atau apa saja, asal tidak melanggar larangan ihram. Kecuali di Mina, selama tiga hari kita diwajibkan melakukan ritual melontar tiga jamarat, yaitu Jumratul Ula, Jumrah Wustha dan Jumrah Aqabah.<sup>46</sup>

Teorinya sederhana, tetapi karena momentumnya berbarengan dengan jutaan manusia dalam waktu yang amat sempit, ternyata urusan wuquf di Arafah, bermalam

---

<sup>46</sup> "Ibid.,12,"

di Muzdalifah sampai urusan melontar ini menjadi tidak mudah, karena berdesakan dengan tiga jutaan manusia dari berbagai bangsa. Seringkali terjadi dorong-dorongan hingga menimbulkan korban nyawa yang tidak sedikit. Adapun karena terjadi pergerakan massa dalam jumlah jutaan, antara Mina, Arafah, Muzdalifah dan juga kota Makkah, maka seringkali jatuh korban, baik luka, sakit atau pun meninggal dunia. Dan mengatur tiga juga manusia yang berlainan bahasa, adat, tradisi dan karakter bukan perkara yang mudah. Semua itu tidak terjadi dalam ibadah umrah, karena tidak ada tumpukan massa berjuta dan tidak sampai terjadi pergerakan massa dari satu tempat ke tempat lain. Sebab Ka'bah dan Shafa Marwah berada di satu titik, yaitu di dalam masjid Al-Haram. Lagi pula umrah boleh dikerjakan kapan saja, tidak ada durasi waktu yang membatasi. Maka ibadah umrah lebih sedikit dan singkat, karena hanya mengitari Ka'bah tujuh kali dan berjalan bolak-balik dari Safa dan Marwah tujuh kali.

### **C. Lanjut Usia (LANSIA)**

Orang lanjut usia adalah sebutan bagi mereka yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas. Undang-undang republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia Bab I Pasal I, yang dimaksud dengan lanjut Usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Lanjut Usia Potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan dan atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan jasa. Lanjut Usia Tidak Potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Yeniar Indriana, *Gerontology dan Progeria*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), Hlm.3

Proses penuaan berarti menurunnya daya tahan fisik, menurut Kartari (1993) lanjut usia disebabkan oleh meningkatnya usia, sehingga terjadi perubahan struktur dan fungsi sel, jaringan serta system organ.<sup>48</sup>

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia, lanjut usia meliputi:

1. Usia pertengahan (middle age), ialah kelompok usia 45 sampai 59 tahun.
2. Lanjut Usia (elderly) = antara 60-74 tahun.
3. Lanjut Usia tua (old) = antara 75-90 tahun.
4. Usia sangat tua (very old) = diatas 90 tahun.<sup>49</sup>

Menurut Dra. Ny. Jos Masdani (Psikolog UI), mengatakan: Lanjut usia merupakan kelanjutan dari usia dewasa. Kedewasaan dapat dibagi menjadi empat bagian yaitu:

- a. Pertama = fase iuventus, antara 25 dan 40 tahun.
- b. Kedua = fase vertilitas. Antara 40 dan 50 tahun.
- c. Ketiga = fase prasenium, antara 55 dan 65 tahun.
- d. Keempat = fase senium, antara 65 tahun hingga tutup usia.<sup>50</sup>

Proses penuaan adalah siklus kehidupan yang ditandai dengan tahapan tahapan menurunnya berbagai fungsi organ tubuh, yang ditandai dengan semakin rentannya tubuh terhadap berbagai serangan penyakit yang dapat menyebabkan kematian misalnya pada sistem kardiovaskuler dan pembuluh darah, pernafasan, pencernaan, endokrin dan lain sebagainya. Hal tersebut disebabkan seiring meningkatnya usia sehingga terjadi perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan, serta

---

<sup>48</sup> Ibid, Hlm.155

<sup>49</sup> Wahjudi Nugroho, *Keperawatan Gerontik*, (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2000), Hlm.19

<sup>50</sup> Ibid, Hlm.20

sistem organ. Perubahan tersebut pada umumnya mengarah pada kemunduran kesehatan fisik dan psikis yang pada akhirnya akan berpengaruh pada ekonomi dan sosial lansia. Sehingga secara umum akan berpengaruh pada activity of daily living.

Lansia merupakan tahap akhir dari proses penuaan. Proses menjadi tua akan dialami oleh setiap orang. Masa tua merupakan masa hidup manusia yang terakhir, dimana pada masa ini seseorang akan mengalami kemunduran fisik, mental dan social secara bertahap sehingga tidak dapat melakukan tugasnya sehari-hari (tahap penurunan). Penuaan merupakan perubahan kumulatif pada makhluk hidup, termasuk tubuh, jaringan dan sel, yang mengalami penurunan kapasitas fungsional. Pada manusia, penuaan dihubungkan dengan perubahan degeneratif pada kulit, tulang, jantung, pembuluh darah, paru-paru, saraf dan jaringan tubuh lainnya. Dengan kemampuan regeneratif yang terbatas, mereka lebih rentan terkena berbagai penyakit, sindroma dan kesakitan dibandingkan dengan orang dewasa lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amat Iskandar. *Ketika Haji Kami Kerjakan*. Semarang: Dahara Prize, 1994.
- Awaluddin and Hendra. “Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala, ,.” *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia* 2, no. no.1 (2018): hal.5.
- “Data Dari PT Marco Tour da Trave Bandar Lampung,”.
- Dimjati, Djamaluddin. *Panduan Ibadah Haji Dan Umroh Lengkap*. Solo: PT.Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *TUNTUNAN MANASIK HAJI DAN UMRAH*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2020.
- Dzul Kifli. “Manajemen Pelayanan Jumlah Haji Dan Umroh PT. Patuna Tour Dan Travel,” 2010, hal. 22.
- H.A.S. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Haji Ahmad Sarwat. *Rukun Islam Kelima*. jakarta selatan: rumah fiqih publishing, 2019.
- Imam Syaukani. “Manajemen Pelayanan Haji Di Provinsi DKI Jakarta,” 2009, 345.
- Ita Rahmawati. “Pelaksanaan Ibadah Umrah Di PT. Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang.” UIN Walisongo, 2018.
- Jabir. *HR. Muslim, No. 1297*, n.d.
- Lampung, tribun bandar. “Tiga Warga Lampung Umrah Kemenag Lampung Harap Patuhi Prokes,” April 7, 2022. <https://lampung.tribunnews.com/2022/01/10/Tiga-Warga->

Lampung-Umrah-Kemenag-Lampung-Harap-Patuhi-Prokes.

- M. Manulang. *Dasar-Dasar Manajemen*,. Edited by Cet. XV. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996.
- M.Pd Dr. Mesiono, S.Ag. and M.Pd.I dan Dr. Mursal Aziz. *MANAJEMEN DALAM PERSFEKTIF AYAT- AYAT ALQURAN, Cetakan Pertama*. Medan: Perdana Publishing, 2020.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Maria Fasak. “Implementasi Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Se-Kecamatan Kormomolin Kabupaten Kepulauan Tanimbar,” 2017.
- MARLINA LUBIS S.T, M.M. “Pengantar Manajemen,” 2022.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- MUHAMMAD FAIZIN. “Jamaah Umrah Perdana Lampung 2022 Diberangkatkan,” n.d. <https://lampung.nu.or.id/Warta/Alhamdulillah-Jamaah-Umrah-Perdana-Lampung-2022-Diberangkatkan-Y888q>.
- Muhammad Haitsam, Elis Hernawati, Wawa Wikusna. “Aplikasi Tour & Travel Pt . Haifa Nida Wisata Berbasis Website Modul Pelanggan Tour & Travel Application Pt . Haifa Nida Wisata Based on Website Customer Module ”.” ( *Studi Kasus : Pt . Haifa Nida Wisata* ),( *Case Study : Pt . Haifa Nida Wisata* ) vol.7 (2021): hal.1290.
- Muhammad Noor. “‘Haji Dan Umrah,’ Jurnal Humaniora Teknologi 4, No. 1 (2018): 40, <https://doi.org/10.34128/Jht.V4i1.42.>,” n.d.
- Ramayulis. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia, 2008.

- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *MANAJEMEN PELAYANAN. Pustaka Pelajar*. Yogyakarta, 2007.
- Rendi Fadliyansyah. “Strategi Komunikasi Organisasi PT. Multazam Utama Tour Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Era New Normal,” 2021.
- Rizka Ertama Deni Tri Suhesti, Nisha Firda Amalia. “Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal” 1 (2021): 24–42.
- SITI ALFIAH. “MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DI PT. ANNIDA WISATA UTAMA KEMILING BANDAR LAMPUNG.” UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2020.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D*. Alfabet. Bandung, 2004.
- Sulistiyorini. *Manajemen Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sultan Nur. ““Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid 19 ; Studi Komparatif Perspektif Mazhab Fikih,’ Mazahibuna: Jurnal Perbandingan Madzhab 2, No. 2 (2020): Hal.134–50.,”.
- syamsul Bahari dan Novira Arafah. “Analisis Manajemen SDM Dalam Mengembangkan.” *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education* 1 (2020): hal. 20-40.
- Umi Aqilla. *Buku Pintar Tuntunan Haji & Umrah*. Jakarta: Al-Magfirah, 2012.
- “Wawancara Dengan Ketua Pt.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung (Bandar Lampung, 12 November 2022.,”.
- Yudi Adisti. “Landasan Teori Manajemen” 2 (2021): hal. 41.
- Yuliar, Novita, and Fadhilah. “*Analisis Strategi Pemasaran Di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umrah Jurnal Program Studi : Manajemen Dakwah,*” Hal.2, 2017.

“Yusuf Bin Abdullah Bin Ahmad Al-Ahmad Dalam  
[Https://Almanhaj.or.Id/2252-Tata-Cara-Umrah.Html](https://Almanhaj.or.Id/2252-Tata-Cara-Umrah.Html),  
Diakses Pada Hari Minggu, 18 September 2022.,” n.d.

Zaini Muchtarom. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Alamin  
dan IKFA, 1996.

