

STRATEGI PERENCANAAN PADA PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANJUT USIA DI PPIU AMANA TOUR & TRAVEL PT. AMANA BERKAH MANDIRI UMBULHARJO YOGYAKARTA TAHUN 2020

Eni Fitria^{1*}, Muhammad Rosyid Ridla²

¹ Magister Pendidikan Agama Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia, ²Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia

*Corresponding Author:

Nama Penulis: Eni Fitria

Alamat Email: enifitria9929@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRAK

Keywords:

Strategi, Perencanaan, Pelayanan, Umroh Lansia, Analisis SWOT.

Submitted: 06-09-2023

Accepted: 14-11-2023

Meningkatnya jumlah penduduk lanjut usia akan berpengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan terkait dengan penurunan pada kondisi fisik, psikis dan sosial. Hal ini menuntut strategi perencanaan yang harus dipersiapkan secara matang terutama dalam proses pelayanan jemaah umrah lanjut usia, agar jemaah umrah lanjut usia mendapatkan pelayanan yang secara maksimal. Sebagaimana dalam Undang-Undang RI No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia salah satunya perlindungan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan jemaah umrah lanjut usia yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel cukup baik. Dilihat dari karyawan atau pembimbing bertanggungjawab kepada jemaah umrah lanjut usia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan. Adapun strategi



perencanaan yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia yaitu mengoptimalkan sarana dan prasarana, memaksimalkan peran pembimbing jemaah umrah lanjut usia baik secara kualitas maupun kuantitas, menjalin komunikasi yang baik, serta meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat secara lebih intensif kepada jemaah umrah lanjut usia.

Keywords:
Strategy, Planning, Service,
Elderly Umrah, SWOT
Analysis.

ABSTRACT

The increasing number of elderly people will affect various aspects of life related to the decline in physical, psychological and social conditions. This requires a planning strategy that must be carefully prepared, especially in the process of serving elderly Umrah pilgrims, so that elderly Umrah pilgrims get maximum service. As in the Indonesian Law No. 13 of 1998 concerning Elderly Welfare, one of which is social protection. This study aims to determine the planning strategy for the service of elderly Umrah pilgrims at PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta in 2020. This research is a descriptive qualitative field research. Data collection uses observation, interview, and documentation methods. The data analysis method is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the service of elderly Umrah pilgrims carried out by Amana Tour & Travel is quite good. Judging from the employees or mentors are responsible for the elderly Umrah pilgrims, have good knowledge and abilities, try to understand the needs of the congregation, and are able to provide trust. The planning strategies carried out by Amana Tour & Travel in the service of elderly Umrah pilgrims are optimizing facilities and infrastructure, maximizing the role of elderly Umrah pilgrims both in quality and quality.

Pendahuluan

Strategi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam berbagai aktivitas di sebuah lembaga, organisasi maupun perusahaan dalam rangka

mencapai tujuan, tidak terkecuali dalam menyusun strategi perencanaan untuk pelayanan publik agar yang konsumen merasa puas dari pelayanan yang telah diberikan. Karena inti dari pelayanan adalah bagaimana memenuhi kebutuhan yang dikehendaki oleh konsumen. Pelayanan terhadap konsumen disesuaikan dengan kondisi mereka, terutama jemaah umrah lanjut usia membutuhkan perlakuan khusus, dalam hal tertentu tidak dapat disamakan dengan jemaah yang berusia lebih muda (Philip Kotler, 1997).

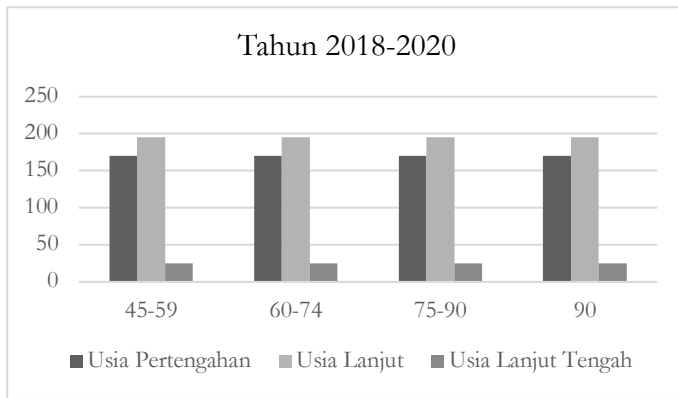
Meningkatnya jumlah penduduk lanjut akan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan yang terkait dengan penurunan pada kondisi fisik, psikis dan sosial (Suardiman, 2011). Hal tersebut menuntut strategi perencanaan yang harus dipersiapkan secara matang dalam proses pelayanan, agar jemaah umrah lanjut usia mendapatkan pelayanan secara maksimal sesuai apa yang mereka harapkan. Sebagaimana dalam Undang-Undang RI No. 13 Tahun 1998 tentang kesajahteraan lanjut usia salah satunya perlindungan sosial dalam artian lanjut usia memiliki hak sebagaimana manusia pada umumnya (R. Indonesia, 1997).

PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri adalah biro yang membantu pelayanan dan pemberangkatan calon jemaah umrah mulai dari proses pendaftaran sampai dengan menuju ke tanah suci. Amana Tour & Travel berusaha senantiasa istiqomah dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi jemaah umrah untuk mewujudkan panggilan-Nya. Hal yang membedakan Amana Tour & Travel dengan PPIU lainnya yaitu, lembaga yang sudah berdiri kurang lebih 16 (enam belas) tahun ini lebih mengutamakan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan visi misi sehingga kepuasan jemaah telah menjadi bagian kebanggaan bagi Amana Tour & Travel. Untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanannya hal tersebut

dapat dilihat adanya wabah Covid-19 yang menyebabkan berbagai kegiatan diberhentikan salah satunya pemberangkatan jemaah haji dan umrah, disamping itu banyak PPIU yang terpaksa harus gulung tikar, namun Amana Tour & Travel masih mempertahankan lembaganya hingga sampai saat ini, dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon jemaah umrah dengan menggunakan metode pelayanan cepat dan tanggap serta terus memberikan informasi mengenai ibadah umrah melalui media *online*.

Jumlah jemaah umrah lanjut usia pada tahun 2018-2020 di Amana Tour & Travel. Dapat dilihat digrafik berikut:

**Gambar 1. Grafik Jumlah Jemaah Umrah Lanjut Usia
Amana Tour & Travel**



Grafik di atas menjelaskan bahwa jumlah jemaah umrah lanjut usia pada tahun 2018-2020. Usia pertengahan kelompok usia 45-59 sebanyak 170 orang, kemudian usia lanjut kelompok usia 60-74 sebanyak 195 orang, dan usia lanjut tua kelompok usia 75-90 sebanyak 25 orang. Berdasarkan data tersebut mayoritas jemaah umrah di Amana Tour & Travel adalah jemaah umrah usia lanjut yang secara mental dan fisiknya sudah mulai menurun, oleh karena itu upaya untuk meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan jemaah umrah lanjut usia terus dilakukan di Amana Tour & Travel dengan membuat strategi perencanaan yang akan dilakukan kedepannya.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan fakta yang akurat (Surahmad, 1990). Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini yaitu: Direktur Amana Tour & Travel, karyawan Tour & Travel dan jemaah umrah Amana Tour & Travel. Adapun analisis data yang menggunakan metode interaktif Miles dan Huberman yang meliputi data *collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing* (Sugiyono, 2009).

Hasil

Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia

Meningkatnya jumlah penduduk lanjut usia akan berpengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan terkait dengan penurunan pada kondisi fisik, psikis dan sosial. Penurunan kondisi fisik akan berpengaruh ke kondisi yang rentan terhadap berbagai macam gangguan penyakit (Manafe & Berhimpon, 2022). Hal ini menuntut strategi perencanaan yang harus dipersiapkan secara matang untuk pelayanan jemaah agar jemaah umrah lanjut usia mendapatkan pelayanan secara maksimal. Berdasarkan wawancara dengan Achmad Rifai Gatot, S.Ag selaku Direktur utama Amana Tour & Travel mengatakan bahwa mayoritas jemaah umrah di Amana Tour & Travel adalah jemaah umrah usia lanjut oleh karena itu perlunya pelayanan yang maksimal untuk jemaah umrah lanjut usia dengan

merencanakan strategi perencanaan agar pelayanan yang dilakukan untuk kedepannya lebih baik. Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan dilihat dari tolak ukur keberhasilan perusahaan yang ditandai dengan baik dan senangnya konsumen dalam menjalani proses pelayanan yang diberikan (Sirhan, 2016). Untuk mengukur pelayan yang baik dapat dilihat dari bentuk-bentuk pelayanan sebagai berikut:

Layanan dengan lisan jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel dilakukan dengan cara menyampaikan informasi secara lisan proses adminitrasi, bimbingan manasik haji, dan pelaksanaan ibadah umrah (Tjiptono, 2005). Pada saat bimbingan manasik haji, layanan dengan lisan dilakukan oleh narasumber atau pembimbing dengan cara menyampaikan materi yang berhubungan dengan perjalanan ibadah umrah, dan doa-doa yang harus dibaca oleh para jemaah ketika sudah sampai ditanah suci. Selain itu bimbingan manasik haji jemaah dapat berdialog secara langsung dengan pembimbing agar ketika pelaksanaan ibadah umrah ditanah suci jemaah tidak kebingungan dalam menerapkan ilmu yang telah disampaikan oleh pembimbing.

Layanan dengan tulisan cukup efisien dilakukan terutama untuk pelayanan jarak jauh, biasanya layanan dengan tulisan dilakukan dalam bentuk surat menyurat, namun karena zaman semakin berkembang maka pelayanan dalam bentuk tulisan dilakukan menggunakan media *online* agar informasi apapun dapat tersampaikan meskipun jarak jauh (Batinggi, 1998). Dengan adanya layanan secara *online* ini Amana Tour & Travel memberikan kemudahan kepada jemaah, terutama jemaah umrah lanjut usia yang tidak dapat datang ke kantor untuk mendaftar maka pendaftaran bisa dilakukan secara *online*, dan mengirimkan berkas secara *online*, ketika jemaah tidak dapat melakukannya hal tersebut dapat dibantu oleh keluarganya.

Layanan dengan tindakan

Pelayanan dalam tindakan dilakukan ketika jemaah datang langsung ke kantor maupun di luar kantor (Moenir, 2010). Layanan dengan tindakan dilaksanakan di Amana Tour & Travel pada saat pelaksanaan bimbingan manasik haji, dikemukakan mas Syaiful Mu'min selaku karyawan Amana Tour & Travel bahwasanya lembaga menyediakan pelayanan solidaritas dengan cara menjemput jemaah umrah lanjut usia yang secara geografis jarak rumahnya dekat maupun jauh dari kantor Amana Tour & Travel untuk melaksanakan bimbingan manasik haji.

Layanan dengan tindakan yang dilaksanakan di Amana Tour & Travel sudah efektif dilaksanakan pada saat pelaksanaan manasik haji, para pembimbing mempratikan atau menggambarkan keadaan situasi dan kondisi ketika berada ditanah suci. Namun selama masa pandemi berbagai kegiatan diberhentikan termasuk bimbingan manasik haji.

Ciri-ciri pelayanan yang baik

Perusahaan perlu memperhatikan ciri-ciri pelayanan yang baik agar dapat *improve quality* pelayanan di dalam perusahaan, menurut Kasmir (2012) ciri-ciri pelayan baik adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Hal terpenting yang harus diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana kerja yang sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan mutu hasil yang diharapkan (Nurdin, 2019). Kantor Amana Tour & Travel memiliki bangunan yang terdiri dua lantai, lantai satu dan lantai dua. lantai satu digunakan untuk melayani jemaah seperti proses adminitrasi, pendaftaran dan lain sebagainya yang hanya mampu menampung empat sampai lima jemaah yang mendaftar. Selain

itu, aula yang digunakan untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji berada di lantai dua.

Sarana prasarana di Amana Tour & Travel cukup memadai, namun ada beberapa hal yang belum maksimal bagi jemaah yaitu kantor yang hanya dapat menampung empat sampai lima orang saja, aula yang digunakan untuk pelaksanaan manasik haji tidak dapat menampung jumlah jemaah yang cukup banyak. Selain itu tidak ada fasilitas khusus untuk jemaah umrah lanjut usia jika jemaah yang memakai kursi roda maka jemaah membawa atau menyewanya sendiri.

2. Bertanggungjawab kepada jemaah umrah lanjut usia

Karyawan yang bertanggungjawab yaitu dapat memenuhi kebutuhan jemaah harus bisa melayani dari awal kegiatan sampai dengan selesai, agar jemaah dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi suatu masalah maka karyawan ataupun pendamping harus dapat menangani masalah tersebut (Gaspersz, 1997). Karyawan di Amana Tour & Travel bekerja sesuai dengan *jobdesknya* masing-masing agar karyawan dapat fokus dan bertanggungjawab terhadap apa yang dikerjakan, karyawan Amana Tour & Travel yang menangani bagian operasional berjumlah enam orang, sementara dibagian lapangan seperti dalam pelaksanaan manasik haji dan pelaksanaan ibadah haji ataupun umrah itu dipimpin oleh pendamping yang berkompeten dibidangnya hal tersebut bertujuan agar karyawan atau pembimbing dapat fokus dan bertanggungjawab terhadap apa yang dikerjakan terutama dalam mendampingi jemaah umrah lanjut usia.

3. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan dalam melayani jemaah umrah diharapkan dapat cepat dan tepat sesuai dengan prosedur, pelayanan yang diberikan harus

sesuai dengan standar perusahaan (Tjiptono, 2012). Amana Tour & Travel selalu berupaya melayani jemaah secara cepat dan tepat. Seperti yang di sampaikan oleh alumni jemaah umrah yaitu ibu Nien Suwanda bahwasanya pembimbing jemaah umrah di Amana Tour & Travel kurang cepat dan tanggap dalam menghadapi permasalahan yang ada, terutama untuk jemaah umrah lanjut usia.

4. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti

Karyawan harus mampu berbicara dengan baik kepada jemaah umrah lanjut usia, agar apa yang disampaikan oleh karyawan dapat dipahami oleh jemaah (Robert & Brown, 2004). Hal ini seperti yang disampaikan oleh alumni jemaah umrah Amana Tour & Travel yaitu ibu Nien Suwanda bahwa komunikasi antara karyawan dan jemaah kurang terjalin dengan baik seperti informasi yang disampaikan kepada jemaah kurang jelas sehingga menyebabkan mis komunikasi antara jemaah dan pendamping.

5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Tugas karyawan dan pendamping selalu berhubungan dengan jemaah, karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, khususnya mengenai kemampuan untuk menghadapi masalah jemaah ataupun kemampuan dalam bekerja (Kurniati., 2015). Berdasarkan hasil wawancara bersama alumni jemaah umrah yaitu ibu Nien Suwanda bahwasanya pembimbing di Amana Tour & Travel sudah berkompeten dibidangnya, pembimbing sudah bersertifikasi haji dan paham mengenai kondisi lapangan.

6. Berusaha memahami kebutuhan jemaah

Mayoritas jemaah umrah di Amana Tour & Travel adalah jemaah umrah haji lanjut usia, oleh karena itu pendamping harus cepat tanggap dengan keinginan jemaah agar jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Wibowo, 2013). Maka apakah pendamping dapat memahami kebutuhan jemaah, terutama jemaah lanjut usia. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh alumni jemaah umrah Amana Tour & Travel yaitu ibu Nien Suwanda menyatakan Amana Tour & Travel harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memahami apa yang diperlukan dan dibutuhkan oleh jemaah khususnya untuk jemaah umrah lanjut usia, karena pada saat pelaksanaan ibadah umrah ada jemaah yang membutuhkan bantuan namun pembimbing jemaah belum dapat memenuhinya.

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Pernyataan yang sampaikan ibu Nien Suwanda yaitu Amana Tour & Travel bahwa dalam memberikan kepercayaan kepada jemaah umrah lanjut usia cukup baik, dilihat dari karyawan atau pembimbing bertanggungjawab kepada jemaah umrah lanjut usia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah umrah lanjut usia. meskipun ada beberapa hal yang harus diperbaiki terutama untuk pelayanan jemaah umrah lanjut usia agar Amana Tour & Travel semakin maju dan berkembang lagi.

8. Karyawan yang baik

Karyawan di Amana Tour & Travel melayani jemaah umrah lanjut usia dengan baik dengan mengedepankan perilaku ramah, sopan dan santun (Maharani & Susanti, 2022). Para karyawan juga selalu

berupaya memberikan pelayanan yang baik khususnya jemaah umrah lanjut usia. Hanya saja masih terbatasnya pembimbing jemaah umrah usia lanjut, sehingga dalam mendampingi jemaah kurang efektif.

Dimensi Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia

Strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel akan tercapai dengan maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh PPIU jika terdapat strategi perencanaan yang tepat, khususnya dalam melayani jemaah umrah lanjut usia dalam melaksanakan ibadah umrah (Fred R. David, 2011). Amana Tour & Travel berupaya melakukan evaluasi, perbaikan, dan penyempurnaan dalam pelayanan jemaah haji dan umrah dengan memperhatikan strategi perencanaan agar dapat lebih mempersiapkan segala sesuatu lebih matang lagi sesuai dengan yang diharapkan (Ramli, 2014). Bapak Achmad Rifai Gatot, S.Ag selaku Direktur utama Amana Tour & Travel menyatakan strategi perencanaan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh suatu lembaga. Tercapainya Strategi perencanaan tidak terlepas dari langkah-langkah penyusunan strategi perencanaan yang diberikan untuk jemaah umrah lanjut usia adalah dengan melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal.

Analisis lingkungan internal digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari perusahaan. Kekuatan merupakan kondisi internal positif didalam sebuah perusahaan untuk mengatasi kelemahan. Sedangkan kelemahan adalah kondisi internal negatif yang menghambat sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya (Hubeis, Musa & Najib, 2008). Faktor kekuatan dan kelemahan di Amana Tour & Travel digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat di Amana Tour & Travel dalam pelayanan jemaah umrah lanjut usia.

Melakukan analisis lingkungan eksternal. Analisis ini dilakukan untuk mengukur peluang dan ancaman yang akan dihadapi perusahaan. Dalam menganalisis lingkungan eksternal. Analisis internal dan eksternal memiliki kolerasi yang saling berkaitan. Analisis eksternal didapatkan setelah mengetahui analisis internal. Analisis eksternal bertujuan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang ada di luar perusahaan (Fauzi, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis SWOT, untuk mengukur strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel (Rangkuti, 1999). Yang dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis SWOT Faktor Internal (Kelebihan) Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia PPIU Amana Tour & Travel

No	Kekuatan	Bobot	Rating	Nilai	Keterangan
1	Amana Tour & Travel telah berdiri puluhan tahun	0,15	3	0,45	Alumni jemaah umrah di Amana Tour & Travel merupakan tokoh-tokoh yang berpengaruh di masyarakat
2	Pelayanan solidaritas	0,25	4	1	Pelaksanaan manasik haji jemaah umrah lanjut usia diantar jemput oleh karyawan Amana Tour & Travel yang secara geografis jarak rumahnya dekat maupun jauh.
3	Pelayanan secara online	0,10	2	0,2	Pelayanan ini terkhusus untuk jemaah umrah lanjut usia yang tidak dapat hadir ke kantor dan dapat dibantu oleh keluarganya
4	Pelayanan yang baik	0,10	3	0,3	Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kepada jemaah umrah lanjut usia saat melakukan proses administrasi hingga menjadi alumni sudah memenuhi standar
				1,95	

**Tabel 2. Hasil Analisis SWOT Faktor Internal (Kelemahan)
Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia PPIU Amana Tour & Travel**

No	Kelemahan	Bobot	Rating	Nilai	Keterangan
1	Kurang optimalnya pelayanan khusus jemaah umrah lanjut usia	0,10	1	0,1	Memberikan pelayanan khusus kepada jemaah umrah lanjut usia, seperti memperhatikan, apa yang dibutuhkan oleh jemaah dan memperhatikan kesehatan jemaah khususnya jemaah yang memiliki penyakit keluhan.
2	Kurangnya <i>muthawwif</i> orang yang membimbing jemaah umrah ketika ditanah suci	0,10	2	0,2	<i>Muthawwif</i> yang mendampingi jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel dalam pelaksanaan ibadah umrah hanya satu dalam setiap kelompoknya.
3	Keterbatasan sarana dan prasarana untuk jemaah umrah lanjut usia	0,10	1	0,1	Sarana dan prasarana di Amana Tour & Travel belum memadai. Apabila jemaah umrah yang mendaftar untuk saat ini kantor hanya dapat menampung 4-5 orang saja, Selain itu, dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah tidak ada fasilitas khusus untuk jemaah umrah lanjut usia, seperti kursi roda.
4	Minimnya perhatian (empati dan simpati) karyawan atau pembimbing terhadap jemaah umrah lanjut usia	0,10	2	0,2	Kurangnya perhatian secara pribadi pada jemaah umrah lanjut usia baik, akan, saat, atau setelah menggunakan jasa ketika melaksanakan ibadah umrah di Amana Tour & Travel sebagai contoh menanyakan bagaimana keadaan jemaah, apa yang dibutuhkan dan lain sebagainya
					0,6

**Tabel 3. Hasil Analisis SWOT Faktor Eksternal (Peluang) Pelayanan
Jemaah Umrah Lanjut Usia di Amana Tour & Travel**

No	Peluang	Bobot	Rating	Nilai	Keterangan
1	Pengaplikasian nilai solidaritas sesama	0,20	3	0,6	Adanya program solidaritas dapat meningkatkan nilai solidaritas jemaah umrah lanjut usia satu sama lain, ketika diantara jemaah yang membutuhkan

No	Peluang	Bobot	Rating	Nilai	Keterangan
	jemaah umrah				bantuan maka jemaah dapat membantu satu sama lain.
2	Membangun kepercayaan jemaah	0,20	3	0,6	Jemaah umrah lanjut usia ketika diberikan pelayanan yang baik, maka jemaah merasa diperhatikan oleh karyawan, ketika jemaah merasa puas dengan pelayanan yang ada, maka akan membangun kepercayaan bagi jemaah umrah lanjut usia sehingga jemaah dapat merekomendasikan keluarga, tetangga dan lainnya untuk berangkat umrah di Amana Tour & Travel.
3	Pembimbing yang berkompeten	0,15	4	0,6	Pembimbing yang berkompeten dalam bidang haji dan umrah terutama untuk mendampingi jemaah umrah lanjut usia diharapkan berkompeten dan berpengalaman sehingga dapat menghasilkan <i>output</i> yang baik untuk jemaah umrah lanjut usia.
1,8					

Tabel 4. Hasil Analisis SWOT Faktor Eksternal (Ancaman) Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di Amana Tour & Travel

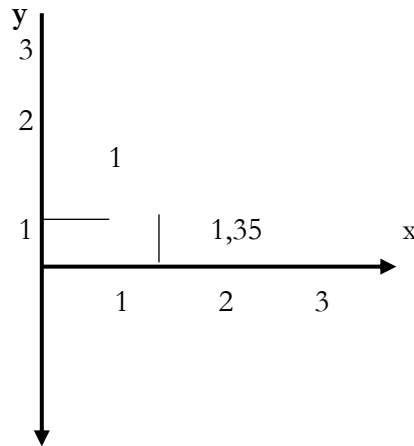
No	Ancaman (Eksternal)	Bobot	Rating	Nilai	Keterangan
1	Dapat menyebabkan dampak buruk bagi jemaah umrah lanjut usia	0,25	2	0,5	Dalam pelaksanaan ibadah umrah, pada tahun 24 Januari 2019 adanya tragedi cidera hingga meninggalnya jemaah umrah lanjut usia, hal tersebut karena kurangnya pengawasan dari <i>muthawwif</i> .
2	Turunnya reputasi lembaga	0,10	2	0,2	Mayoritas jemaah umrah di Amana Tour & Travel adalah jemaah umrah lanjut usia, oleh karena itu perlunya pelayanan yang intensif, jika pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah kurang optimal maka dapat menurunkan reputasi perusahaan
3	Persaingan antar KBIH atau PPIU lainnya	0,10	1	0,1	Persaingan pasar cukup tinggi karena ada banyak KBIH atau PPIU di Yogyakarta, jika perusahaan tidak dapat meningkatkan kualitas perusahaan maka akan dapat menurunkan existensi perusahaan

No	Ancaman (Eksternal)	Bobot	Rating	Nilai	Keterangan
	Nilai	1,00		0,8	

Berdasarkan hasil analisis faktor internal dan eksternal tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai total kekuatan yaitu 1,95 kelemahan yaitu 0,6 peluang 1,8 dan ancaman 0,8. Maka nilai IFAS: *Strenght-Weaknesess* (1,95-0,6=1,35 x). Dan nilai EFAS *Opportunity-Threats* (1,8-0,8=1 y).

Gambar 2. Kuadran SWOT Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia

Amana Tour & Travel



Berdasarkan hasil analisis SWOT diatas menunjukkan bahwa Amana Tour & Travel mempunyai kondisi cukup baik sehingga memungkinkan untuk bisa bersaing dengan PPIU lainnya. Untuk mengembangkan Amana Tour & Travel dapat menggunakan kekuatan dan peluang yang dimiliki dan merencanakan strategi perencanaan yang akan dilaksanakan kedepannya.

Matriks SWOT terdiri dari kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman dalam strategi pelayanan sesuai dengan kebutuhan jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel.

Tabel 5. Matriks Analisis SWOT Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia

	STRENGTHS-S	WEAKNESS-W
IFAST	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amana Tour & 2. Travel telah 3. berdiri puluhan tahun 4. Pelayanan solidaritas 5. Pelayanan secara online 6. Pelayanan yang baik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang optimalnya pelayanan khusus jemaah lanjut usia 2. Kurangnya <i>mutbawwif</i> orang yang membimbing jemaah umrah ketika di Tanah suci 3. Keterbatasan sarana dan prasarana untuk jemaah umrah lanjut usia 4. Minimnya perhatian (simpati dan empati) karyawan atau pembimbing terhadap jemaah umrah lanjut usia
EFAST		
OPPORTUNITIES-O	SO	WO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaplikasian nilai solidaritas sesama jemaah umrah lanjut usia. 2. Membangun kepercayaan jemaah 3. Pembimbing yang berkompeten 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biro travel yang sudah berdiri puluhan tahun sehingga dapat membangun kepercayaan jemaah untuk berangkat umrah menggunakan travel ini 2. Adanya pelayanan solidaritas sehingga dapat mengaplikasikannya sesama jemaah umrah lanjut usia 3. Pelayanan yang baik dan didampingi oleh pembimbing yang berkompeten 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengoptimalkan pelayanan khusus jemaah lanjut usia 2. Meningkatkan perhatian simpati dan empati karyawan atau pembimbing terhadap jemaah lanjut usia dengan mengaplikasikan nilai solidaritas 3. Memaksimalkan <i>mutbawwif</i> orang yang membimbing jemaah umrah ketika di Tanah suci dengan pembimbing yang berkompeten 4. Mengoptimalkan sarana prasarana agar dapat tetap membangun kepercayaan jemaah
THREATS-T	ST	WT
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat menyebabkan dampak buruk bagi jemaah umrah lanjut usia. 2. Turunnya reputasi Perusahaan. 3. Persaingan antar KBIH atau PPIU lainnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan nama baik perusahaan dengan meningkatkan pelayanan yang baik 2. Memaksimalkan pelayanan secara online untuk persaingan antar KBIH atau PPIU lainnya 3. Mengoptimalkan pelayanan solidaritas untuk menghindari 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan pelayanan khusus jemaah umrah lanjut usia agar reputasi perusahaan tetap meningkat 2. Memaksimalkan sarana prasarana

dampak buruk bagi
jemaah lanjut usia

Berdasarkan analisis yang didapatkan dari Matriks analisis SWOT strategi pelayanan di Amana Tour & Travel adalah sebagai berikut (Sahgala, 2013):

1. Strategi SO (*Strength – Opportunity*)

Amana Tour & Travel merupakan lembaga yang sudah berdiri puluhan tahun tentunya menjamin bahwa Amana Tour & Travel salah satu PPIU yang sudah dipercayai oleh jemaah umrah sehingga tidak diragukan lagi apabila menggunakan lembaga ini untuk melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah. Selain itu Amana Tour & Travel menerapkan pelayanan solidaritas dengan cara jemaah umrah lanjut usia diantar jemput oleh karyawan Amana Tour & Travel yang secara geografis jarak rumahnya dekat maupun jauh, dengan adanya program solidaritas ini sehingga dapat meningkatkan nilai solidaritas jemaah umrah lanjut usia satu sama lain, ketika diantara jemaah ditanah suci membutuhkan bantuan maka jemaah dapat membantu satu sama lain, karena nilai kesolidaritan sudah ditanamkan oleh Amana Tour & Travel ketika ditanah air.

2. Strategi WO (*Weakness – Opportunity*)

Setiap lembaga tentunya memiliki kelemahan, tidak terkecuali Amana Tour & Travel ini, tetapi Amana Tour & Travel mengatasi kelemahan ini dengan memanfaatkan peluang yang dimiliki, seperti membangun kepercayaan jemaah, serta pembimbing yang berkompeten (Rangkuti, 2006). Sedangkan kelemahannya yaitu Kurangnya *muthawwif* orang yang membimbing jemaah umrah ketika ditanah suci. Keterbatasan sarana dan prasarana untuk jemaah umrah lanjut usia.

Amana Tour & Travel mengatasi kelemahan dengan memaksimalkan *muthawwif* orang yang membimbing jemaah umrah ketika ditanah suci dengan merekrut pembimbing yang berkompeten dibidangnya dan sudah bersertifikasi untuk meningkatkan kualitas jemaah umrah lanjut usia serta menjamin jemaah bisa melakukan ibadahnya dengan lancar. Selain itu Amana Tour & Travel Mengoptimalkan sarana prasarana agar dapat tetap membangun kepercayaan jemaah, sehingga jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Strategi ST (*Strength – Treaths*)

Strategi ST (*Strength – Treaths*) di Amana Tour & Travel mempertahankan nama baik perusahaan dengan pelayanan yang baik. Adanya kegiatan pasca umrah dilakukan untuk menjalin hubungan jemaah satu sama lain agar para alumni dapat menjalin silahturahminya (Tamara, 2016). Kegiatannya dalam bentuk pengajian yang dilaksanakan secara rutin satu bulan sekali. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai wadah untuk para jemaah umrah mendapatkan ilmu baru. Selain itu Amana Tour & Travel Memaksimalkan pelayanan secara *online* pelayanan ini terkhusus untuk jemaah umrah lanjut usia yang tidak dapat hadir ke kantor dan dapat dibantu oleh keluarganya, tidak hanya pelayanan secara *online* tetapi Amana Tour & Travel melakukan promosi melakukan media *online* agar informasinya cepat tersebar secara luas sehingga dapat bersaing dengan PPIU lainnya.

4. Strategi WT (*Weakness – Treaths*)

Strategi ini dilakukan untuk mengurangi kelemahan sebuah lembaga dan mengatasi ancaman yang ada. Amana Tour & Travel Meningkatkan pelayanan khusus jemaah umrah lanjut usia, seperti pemimbing memperhatikan jemaah lanjut usia, apa yang dibutuhkan oleh jemaah dan

memperhatikan kesehatan jemaah khususnya jemaah yang memiliki penyakit keluhan. Pembimbing yang baik yang mampu memperhatikan jemaah terutama jemaah lanjut usia maka jemaah akan merasa dilayani dengan baik sehingga para jemaah lanjut usia dapat semangat melaksanakan ibadah umrah. Karena pembimbing yang baik dapat meningkatkan kualitas dalam melayani dan reputasi lembaga terus meningkat (Meilani, 2021).

Pembahasan

Tujuan dan target Amana Tour & Travel

Menentukan tujuan perusahaan merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya tujuan maka perusahaan memiliki target yang akan dicapai. Dalam menentukan tujuan perusahaan harus jelas sesuai dengan rencana yang telah ditentukan agar ketika menjalankan apa yang telah direncanakan perusahaan sesuai dengan yang diharapkan (Yatminiwati, 2019). Berdasarkan hasil berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Achmad Rifai Gatot, selaku Direktur utama Amana Tour & Travel, beberapa tujuan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Jemaah haji dan umrah dapat menjadi jemaah mabrur. Targetnya, pasca pelaksanaan ibadah umrah sampai dengan seterusnya.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan agar jemaah umrah lanjut usia dapat khushyuk dalam melaksanakan ibadah umrah. Targetnya adalah setiap regu ataupun rombongan.
3. Para karyawan dan pembimbing dapat bertanggungjawab, professional serta amanah dalam melaksanakan tugasnya. Target pencapaian dalam kurun waktu satu hingga lima tahun yang akan datang.
4. Menjadi solusi umat untuk melaksanakan ibadah umrah dan haji plus ke tanah suci. Target pencapaian dalam kurun waktu satu hingga lima tahun yang akan datang.

Perumusan Strategi Perencanaan

Perumusan strategi merupakan hal yang penting untuk dilakukan dalam sebuah perusahaan, dengan adanya strategi, maka perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Sedangkan Perumusan strategi perencanaan pengembangan rencana jangka panjang yang dikendalikan secara efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan (Dirgantoro, 2001).

Setelah melakukan hasil analisis SWOT dan hasil wawancara dengan Direktur dan Karyawan Amana Tour & Travel dapat disimpulkan bahwa strategi dan kebijakan yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel dalam strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia sebagai berikut:

1. Memberikan perhatian yang lebih intensif untuk Jemaah umrah lanjut usia, dengan cara menerapkan tiga kebijakan. *Pertama*, mengingatkan jemaah dalam setiap kegiatan. *Kedua*, memantau pergerakan jemaah dan memenuhi permintaan jemaah mulai dari jemaah melaksanakan pendaftaran sampai dengan kepulangannya di tanah air. *Ketiga*, memenuhi permintaan jemaah
2. Memaksimalkan *muthawwif* atau orang membimbing jemaah ketika di tanah suci baik secara kualitas dan kuantitas dengan menyediakan dan menambah *muthawwif* yang bertanggung jawab penuh terhadap kesempurnaan ibadah haji dan umrah.
3. Mengoptimalkan sarana prasarana untuk jemaah umrah lanjut usia. Dengan membangun musala karena untuk saat ini Amana Tour & Travel belum memiliki musala yang digunakan sebagai tempat shalat. Kemudian menyediakan kursi roda, tongkat dan alat lainnya.
4. Meningkatkan potensi sumber daya manusia (SDM). Dengan merekrut

tenaga kerja yang berkompeten dibidang haji dan umrah serta mengadakan pelatihan bagi karyawan atau pembimbing jemaah haji dan umrah.

5. Menjalinkan komunikasi yang baik antara karyawan atau pembimbing dengan jemaah umrah lanjut usia. Karyawan diupayakan dapat menjadi pendengar yang baik bagi jemaah umrah lanjut usia dan Selalu bertanya apa yang dibutuhkan dan inginkan oleh jemaah umrah lanjut usia.

Analisis Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di Amana Tour & Travel

Berdasarkan hasil Matriks SWOT dalam strategi perencanaan pada pelayanan sesuai dengan kebutuhan jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel, hal tersebut dilakukan menggunakan strategi SO (menggunakan kekuatan dan memanfaatkan peluang), strategi WO (memperbaiki kelemahan dan mengambil manfaat dari peluang), strategi ST (menggunakan kekuatan dan menghindari ancaman), strategi WT (mengatasi kelemahan dan menghindari ancaman) (R. David, 2010). Maka analisis peneliti terhadap strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel adalah sebagai berikut:

1. Strategi SO (*Strength – Opportunity*)

Kekuatan (*strength*) di Amana Tour & Travel yaitu sebagai Biro Travel yang sudah berdiri puluhan tahun sehingga dapat membangun kepercayaan jemaah untuk berangkat umrah menggunakan Amana Tour & Travel. Sementara itu peluangnya (*opportunity*) adanya Pelayanan solidaritas sehingga jemaah dapat mengaplikasikannya sesama jemaah umrah lanjut usia. Amana Tour & Travel menerapkan pelayanan solidaritas dengan cara jemaah umrah lanjut usia diantar jemput oleh

karyawan Amana Tour & Travel yang secara geografis jarak rumahnya dekat maupun jauh, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber jemaah umrah lanjut usia sejauh ini pelayanan solidaritas belum terlaksana dengan maksimal. Selain itu ketika melaksanakan ibadah umrah kurangnya penanaman nilai solidaritas jemaah umrah lanjut usia satu sama lain, karena masih terbatasnya komunikasi antara pembimbing dengan jemaah umrah lanjut usia karena pada saat jemaah melaksanakan bimbingan manasik haji di Kantor Amana Tour & Travel hanya dilaksanakan satu lagi bimbingan manasik haji sebelum keberangkatan dan jemaah tersebut berangkat manasik tidak dijemput oleh karyawan. Selain itu ketika melaksanakan ibadah umrah kurangnya penanaman nilai solidaritas jemaah umrah lanjut usia satu sama lain, karena masih terbatasnya komunikasi antara pembimbing dengan jemaah umrah lanjut usia (Abdul, 2021). Ketika ada jemaah yang membutuhkan bantuan tidak banyak dari jemaah yang simpati. Namun dari kekurangan tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kepercayaan jemaah sehingga jemaah tetap menggunakan jasa Amana Tour & Travel. Hal ini disebabkan Amana Tour & Travel merupakan lembaga yang sudah berdiri puluhan tahun dan sebagian alumni jemaah haji dan umrah di Amana Tour & Travel adalah tokoh-tokoh yang berpengaruh dimasyarakat.

2. Strategi WO (*Weakness - Opportunity*)

Kelemahan (*weakness*) di Amana Tour & Travel yaitu Kurangnya *muthawwif* orang yang membimbing jemaah umrah ketika di Tanah suci, serta terbatasnya sarana dan prasarana untuk jemaah umrah lanjut usia. Sedangkan peluangnya (*opportunity*) memaksimalkan *muthawwif* orang yang membimbing jemaah umrah ketika di Tanah suci dengan merekrut

pembimbing yang berkompeten dibidangnya dan sudah bersertifikasi untuk meningkatkan kualitas jemaah umrah lanjut usia, serta Mengoptimalkan sarana prasarana. Sejauh ini, *muthawwif* orang yang membimbing jemaah umrah ketika di Tanah suci setiap rombongannya di Amana Tour & Travel hanya ada dua pembimbing, satu pembimbing dari tanah air dan satu lagi dari tanah suci, mendampingi satu rombongan jemaah umrah yang berjumlah 30 (tiga puluh) sampai 40 (empat puluh) jemaah, pembimbing dari Tanah air yang berumur kurang lebih 68 (enam puluh delapan) tahun yang secara kesehatan fisik dan psikis sudah mulai menurun dan tidak terlalu stabil lagi, pembimbing juga tidak terlalu bisa mengayomi jemaah umrah lanjut usia sehingga menyebabkan pendampingan pelaksanaan ibadah umrah tidak maksimal, oleh karena itu Amana Tour & Travel merencanakan strategi untuk kedepannya lebih baik lagi dengan cara merekrut pembimbing yang berkompeten dibidangnya dan sudah bersertifikasi untuk meningkatkan kualitas jemaah umrah lanjut usia.

3. Strategi ST (*Strength – Treaths*)

Startegi ST (*Strength – Treaths*) di Amana Tour & Travel mempertahankan nama baik perusahaan dengan pelayanan yang baik. Adanya kegiatan pasca umrah dilakukan untuk menjalin hubungan jemaah satu sama lain agar para alumni jemaah umrah dan tetap menjalin silaturahmi, kegiatannya dalam bentuk pengajian yang dilaksanakan secara rutin satu bulan sekali (Jayanti, 2021). Hal tersebut dapat dijadikan sebagai wadah untuk para jemaah umrah mendapatkan ilmu baru. Namun selama pandemi kegiatan ini ditiadakan, namun bukan berarti kegiatan tersebut diberhentikan, Amana Tour & Travel tetap mengupayakan kegiatan ini untuk aktif kembali. Selain itu Amana

Tour & Travel Memaksimalkan pelayanan secara *online* Pelayanan ini terkhusus untuk jemaah umrah lanjut usia yang tidak dapat hadir ke kantor dan dapat dibantu oleh keluarganya tidak hanya pelayanan secara *online* tetapi Amana Tour & Travel melakukan promosi melakukan media *online* agar informasinya cepat tersebar secara luas sehingga dapat bersaing dengan PPIU lainnya. Pelayanan secara *online* ini terlaksana dengan baik untuk jemaah umrah lanjut usia yang tidak memungkinkan datang ke kantor maka pihak keluarga mengurus proses administrasi jemaah melalui media *online*.

4. Strategi WT (*Weakness – Treaths*)

Strategi WT (*Weakness – Treaths*) di Amana Tour & Travel yaitu pembimbing memperhatikan jemaah lanjut usia, apa yang dibutuhkan oleh jemaah dan memperhatikan kesehatan jemaah khususnya jemaah yang memiliki penyakit keluhan. Namun kegiatan tersebut belum terlaksana dengan baik karena terbatasnya *muthawwif* dan pembimbing jemaah juga sudah sepuh sehingga menyebabkan kurang intensifnya pelayanan jemaah umrah lanjut usia. Oleh karena itu Amana Tour & Travel merencanakan strategi dengan cara memantau pergerakan jemaah umrah lanjut usia, mulai dari jemaah melaksanakan pendaftaran, melaksanakan bimbingan manasik, berangkat menuju ke tanah suci, selama berada di tanah suci sampai dengan kepulangannya di tanah air. Memantau dengan memperhatikan gerak-gerik jemaah apakah jemaah selama bimbingan manasik haji ataupun selama pelaksanaan ibadah umrah jemaah dalam keadaan sehat wal afiat atau malah sebaliknya selama pelaksanaannya kesehatan psikis menurun menyebabkan jemaah tersebut tidak maksimal dalam melaksanakan ibadah umrah, maka hal tersebut akan ditindak lanjuti oleh lembaga dengan cara mendampingi lebih intensif jemaah tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penyusun tentang Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri. Maka dapat disimpulkan Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa: Amana Tour & Travel mempunyai kondisi cukup baik dengan memanfaatkan kekuatan untuk mengantisipasi kelemahan yang ada dan terus mengembangkan peluang yang ada untuk mengatasi ancaman dari luar yaitu persaingan antar PPIU lainnya. Strategi perencanaan yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia yaitu, mengoptimalkan sarana dan prasarana, memaksimalkan peran pembimbing jemaah umrah lanjut usia baik secara kualitas maupun kuantitas, menjalin komunikasi yang baik, serta meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat secara lebih intensif kepada jemaah umrah lanjut usia.

Referensi

- Abdul, M. (2021). *Kepuasan Calon Jemaah Haji Terhadap Manajemen Pelayanan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Alfalah Saadah Kota Gajah*. 1(1), 28–38.
- Batinggi, A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum*. STIA LAN.
- Dirgantoro, C. (2001). *Manajemen Strategik, konsep, kasus, dan implementasi*. Grasindo.
- Fauzi, T. H. (2010). *Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal Terhadap Kebijakan Perbankan Nasional*.
- Fred R. David. (2011). *Manajemen Strategi Kasus*. Salemba Empat.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hubeis, Musa & Najib, M. (2008). *Manajemen Strategik dalam Pengembangan*

Daya Saing Organisasi. PT Alex Media Kompotindo.

- Indonesia, R. (1997). *Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat 2*.
- Jayanti, S. H. (2021). Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan pada Jemaah Umrah (PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji Plus). *Juni*, 1(1), 73.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Rawajali Pers.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*.
- Maharani, M., & Susanti, L. D. (2022). Peningkatan Pelayanan Pada PT. Saudi Patria Wisata Kota Metro Dilihat Dari Analisis SWOT. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 1(1), 54–62.
- Manafe, L. A., & Berhimon, I. (2022). Hubungan Tingkat Depresi Lansia Dengan Interaksi Sosial Lansia di BPSLUT Senja Cerah Manado. *Jurnal Ilmiah Hospitality* 749, 11(1), 749–758.
- Meilani, L. F. (2021). Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Pada Kbih Al-Hikmah Metro Pusat. *Juni*, 1(1), 82.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32332/multazam.v1i1.4634>
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Philip Kotler. (1997). *Marketing Manajemen*. Pren Hallindo.
- R. David. (2010). *Manajemen Strategi Konsep*. Salemba Empat.
- Ramli, M. (2014). *Manajemen Stratejik Sektor Publik*. Alauddin, University.
- Rangkuti, F. (1999). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT Gramedia Utama.
- Rangkuti, F. (2006). *Freddy Rangkuti, Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Robert, B., & Brown, E. B. (2004). *Keterampilan Berbicara* (Issue 1).

- Sahgala, S. (2013). *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Refika Aditama.
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.26905/jbm.v3i1.80>
- Suardiman, S. P. (2011). *Psikologi Lanjut Usia*. Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. CV. Alfabeda.
- Surahmad, W. (1990). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Tarsito.
- Tamara, A. (2016). Implementasi Analisis Swot Dalam Strategi Pemasaran Produk Mandiri Tabungan Bisnis Angelica Tamara. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 395–406.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. cv. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Wibowo, S. E., Ruswanti, E., Januarko, U., Ekonomi, F., Unggul, U. E., & Jeruk, K. (2013). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi*, 56–64.
- Yatminiwati, M. (2019). *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*. In *Widya Gama Press*.