

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



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Disusun Oleh:

Eni Fitria

NIM: 18102040010

Dosen Pembimbing:

Drs.M.Rosyid Ridla. M.Si,

NIP: 196701041993031003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-302/Un.02/DD/PP.00.9/02/2022

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

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ENI FITRIA
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040010
Telah diujikan pada : Senin, 07 Februari 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

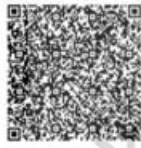
TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 62218ec228723



Penguji I

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

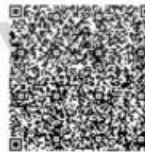
Valid ID: 621d8ac071f0



Penguji II

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 6208931885a6d



Yogyakarta, 07 Februari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 62219a7de756b



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274)515856, Fax (0274) 552230
E-mail: fd@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Eni Fitria
NIM : 18102040010
Judul Skripsi : Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah
: Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana
: Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini mengharap agar skripsi/tugas akhir tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 18 Januari 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing

H.M. Thoriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eni Fitria
NIM : 18102040010
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau di tulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai dengan hukum yang berlaku

Yogyakarta, 9 Januari 2022
Yang Menyatakan



Eni Fitria

NIM. 18102040010

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

مُؤْمِنِينَ كُنْتُمْ إِنْ الْأَعْلُونَ تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ وَلَا تَهْنُوا وَلَا

*Artinya : “Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman”.*¹

(Q.S Ali Imran 139)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Yayasan Penyelenggara Mushaf Al-Qur'an, Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya, (Solo: Abyan, 2014), hlm. 67.

KATA PENGATAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat karunia, serta taufik dan hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020” yang merupakan tugas akhir Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan para pengikutnya sampai hari akhir.

Dalam menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini penyusun telah mendapatkan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Hj. Marhumah, M. Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H.M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik terimakasih penyusun berikan atas

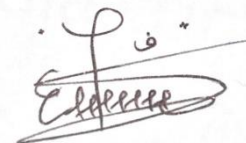
ketulusan dan arahan dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal.

5. Ibu Dr. Hikmah Indraswati, SE., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Pimpinan PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Bapak H. Achamad Rifai. S.Ag., MM. dan Mas Syaiful Mu'min selaku karyawan PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta, serta Ibu Nien Suwanda selaku Jemaah Umrah Lanjut Usia tahun 2020, yang bersedia menjadi narasumber dan memberikan data tentang PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta
8. Orang tua penyusun Bapak Sarmidi dan Ibu Saniati, dan keluarga penyusun yang telah membimbing, mendorong, mendoakan, memberikan semangat, serta selalu memotivasi penyusun.
9. Romo KH. Imam Suhrowardi dan Nyai HJ. Siti Mucharroroh selaku pengasuh pondok pesantren Nurul Hadi, para asatidz dan santri pondok pesantren Nurul Hadi Gedongkuning Yogyakarta terimakasih telah membimbing dan memotivasi penyusun.

10. Sahabat-sahabat ku Emi Ratu Shalihah, Dini Nurfatwa, Sri Wulan Agustin, Siti Lina Fitria, Ayu Fitriyani, Amin Sholikhah, Novi Wahitun, Novita Ayu, Jefri Khairul Rizki, Wiana Wiana, Naja Nurmilah, dan Irma yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penyusun.
11. Teman-teman seperjuangan KKN angkatan 105 kelompok 174 Dusun Mlandi Wonosobo yang menjadi keluarga baru dan memberikan energi baru
12. Teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah 2018 terimakasih atas *support* dan motivasinya
13. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berpartisipasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Penyusun menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penyusun harapkan agar untuk penelitian selanjutnya dapat tersusun menjadi lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 9 Januari 2022
Penyusun



Eni Fitria
NIM. 18102040010

ABSTRAK

Eni Fitria, 18102040010, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020.

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.

Kata kunci: Strategi Perencanaan, Pelayanan, Jemaah Umrah Lanjut Usia, Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Kajian Pustaka.....	5
E. Kerangka Teori.....	10
F. Metode Penelitian	35
G. Sistematika Pembahasan	40
BAB II GAMBARAN UMUM AMANA TOUR & TRAVEL	42

A. Letak Geografis Amana Tour & Travel.....	42
B. Sekilas Tentang Amana Tour & Travel	43
C. Visi, Misi dan Moto Amana Tour & Travel.....	44
D. Struktur Organisasi Amana Tour & Travel	45
E. Program-Program Amana Tour & Travel.....	46
F. Ruang Lingkup Tugas Amana Tour & Travel	50
G. Sarana dan Prasarana Amana Tour & Travel.....	51
H. Data Jumlah Jemaah Umrah Usia Lanjut Amana Tour & Travel	53
BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	54
A. Gambaran Umum Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia	54
B. Dimensi Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia	56
C. Gambaran Umum Strategi Perencanaan Jemaah Umrah.....	72
D. Dimensi Strategi Perencanaan Jemaah Umrah Lanjut Usia	74
BAB IV PENUTUP	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTKA.....	97
LAMPIRAN.....	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Matriks SWOT	16
Gambar 1.2	Triangulasi Pengumpulan Data	39
Gambar 1.3	Triangulasi Sumber Data	40
Gambar 2.1	Letak Geografis Amana Tour & Travel	42
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Amana Tour & Travel	46
Gambar 2.3	Grafik Jumlah Jemaah Umrah Lanjut Usia Amana Tour & Travel	53
Gambar 3.1	Kuadran SWOT Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Amana Tour & Travel	79

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Inventaris Amana Tour & Travel	52
Tabel 3.1	Hasil Analisis SWOT Faktor Internal Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Amana Tour & Travel	75
Tabel 3.2	Hasil Analisis SWOT Faktor Eksternal Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Amana Tour & Travel	77
Tabel 3.3	Matriks Analisis SWOT Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Amana Tour & Travel	80
Tabel 3.4	Tujuan dan Target Amana Tour & Travel	84
Tabel 3.5	Perumusan Strategi dan Kebijakan Amana Tour & Travel	86



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 dilayani 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. Karena usia lanjut 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.

Meningkatnya jumlah penduduk lanjut usia akan berpengaruh terhadap berbagai aspek kehidupan terkait dengan penurunan pada kondisi fisik, psikis dan sosial.² Hal ini menuntut strategi perencanaan yang harus dipersiapkan secara matang dalam proses pelayanan agar jemaah umrah lanjut

² Siti Partini Suardiman, *Psikologi Usia Lanjut* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hlm. 3.

usia mendapatkan pelayanan secara maksimal seperti apa yang mereka harapkan. Sebagaimana dalam Undang-Undang RI No. 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia salah satunya perlindungan sosial, dalam artian lanjut usia memiliki hak sebagaimana manusia pada umumnya.³

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

³ Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat 2

dengan menggunakan metode pelayanan cepat dan tanggap serta terus memberikan informasi mengenai ibadah umrah melalui media *online*.⁴

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.⁵

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penyusun merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁴ Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Achmad Rifai Gatot, selaku Direktur utama Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta, pada hari Senin tanggal 27 Desember 2021, pukul 9:00 WIB.

⁵ Hasil dokumentasi peneliti pada asrip Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta, pada hari Selasa 14 September 2021 pukul 9:30 WIB.

1. Bagaimana Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia yang dilaksanakan di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020?
2. Bagaimana Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan Manfaat yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui bagaimana Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia yang dilaksanakan di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020
- b. Mengetahui bagaimana Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan bahan untuk memperluas pengetahuan dibidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji Umrah.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis, yaitu :

1) Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi untuk meningkatkan kualitas perencanaan pada pelayanan terhadap Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk merumuskan strategi perencanaan pada pelayanan.

2) Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya dapat menjadi sumber referensi untuk menambah data penelitian mengenai strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.⁶ Kajian pustaka digunakan untuk memperkaya data penelitian dan menghindari duplikasi hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, berdasarkan hasil dari kajian penelitian terdahulu terdapat beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

⁶ Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

Pertama, Skripsi yang dilakukan oleh Yusuf Rizki Maulana, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan judul skripsi *Manajemen Strategi Travel Umrah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima (Studi Deskriptif di Maqdis Tours & Travel Kota Bandung)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perencanaan, implementasi dan evaluasi strategi yang dilakukan oleh Maqdis Tours & Travel dalam menjalankan meningkatkan pelayanan prima pada perusahaannya tahun 2019-2020. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah proses tahapan-tahapan manajemen strategi yang dilakukan oleh Maqdis Tours & Travel dalam meningkatkan pelayanan prima meliputi perencanaan strategi berupa pengembangan visi, misi dan tujuan maqdis serta menganalisis internal dan eksternal lingkungan. Selanjutnya mengimplementasikan strategi berbentuk penerapan program kerja dan pengorganisasian dan diakhiri dengan proses evaluasi strategi dengan tiga interval waktu yang berbeda yaitu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Selain itu dalam proses pengevaluasian berusaha mengukur sejauh mana kinerja perusahaan dan perkembangan internal dan eksternal perusahaan. Maka berdasarkan keseluruhan proses dapat dikatakan Maqdis Tours & Travel telah melaksanakan proses manajemen strategi dengan baik karena telah melewati berbagai proses sesuai dengan tahapan dan ketercapaian target sesuai dengan

rencana yang ditetapkan seperti meningkatkannya pemberangkatan jumlah dengan rencana yang ditetapkan seperti meningkatnya pemberangkatan jumlah jemaah dan peningkatan kualitas pelayanan.⁷

Kedua, Skripsi yang berjudul *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017* yang dilakukan penelitian oleh Mahendra Chafidzul Ulum, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis aktivitas manajemen pelayanan kepada lanjut usia (LANSIA) yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini terlihat pada adanya aktivitas manajemen pelayanan yang mendapatkan perlakuan yang sama terhadap jemaah haji umum atau lanjut usia, di Kementerian Agama Kabupaten Sleman pegawai memberikan pelayanan secara sama terhadap jemaah haji, baik itu jemaah tua, muda, kaya, miskin semua disamakan. Namun, tetap harus ada nilai lebih dalam pelayanan kepada jemaah haji lansia. Nilai lebih yang dimaksud seperti kesabaran lebih dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait pendaftaran haji, pembatalan haji, bimbingan manasik haji, pembuatan paspor dan visa haji, pengecekan kesehatan dan

⁷ Yusuf Rizki Maulana, *Manajemen Strategi Travel Umrah Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021). hlm, 10.

lain sebagainya kepada jemaah haji lanjut usia karena faktor kesehatan fisik yang sudah menurun dan melemah.⁸

Ketiga, penelitian yang dilakukan Chairunnisa mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul skripsinya *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Mihrab Qolbi Travel dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji usia lanjut dan untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan Mihrab Qolbi Travel dalam melayani calon jemaah haji usia lanjut untuk melakukan ibadah haji. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji usia lanjut, agar dapat memberikan kemudahan kepada calon jemaah haji usia lanjut dalam menjalankan ibadah haji dengan baik dan benar. Karena ibadah haji adalah ibadah yang tidak hanya membutuhkan kemampuan dari segi finansial, tetapi yang penting adalah kemampuan dari segi fisik, yaitu kesehatan baik secara jasmani dan rohani serta kesehatan mental dalam menjalankan setiap rangkaian ibadah haji.⁹

⁸ Mahendra Chafidzul Ulum, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm. 10.

⁹ Chairunnisa, *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan*, Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017), hlm. 66.

Keempat, Jurnal penelitian yang berjudul *Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)* oleh Irmayani, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas IAIN Parepare. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour Dan Travel Kota Papepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jemaah haji dan umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan as-sunnah, hal tersebut patut menjadi contoh terhadap Biro penyelenggaran Haji dan Umrah lainnya. Namun, demikian masih ditemukan Ancaman dan Kelemahan pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu banyaknya biro penyelenggara Haji dan Umrah yang ada serta letak PT. Zakiah Kekuatan dan Peluang yang ada pada PT. Zakiah Dina Tayyibah yaitu perkembangannya yang pesat, serta beberapa cabang di berbagai daerah, dan pelayanannya yang berkualitas.¹⁰

Secara keseluruhan dari kajian pustaka diatas terdapat beberapa perbedaan yang dilakukan penyusun dengan penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada objek penelitian

¹⁰ Irmayani, "Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)", *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*, vol. 1: 1 (2019), hlm. 81.

mengenai strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020.

E. Kerangka Teori

1. Gambaran Umum Tentang Strategi Perencanaan

a. Pengertian strategi perencanaan

Kata strategi dalam Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu ilmu yang menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kegiatan tertentu dalam pertempuran yang damai, dengan menggunakan rencana yang cermat dalam melaksanakan kegiatan agar tercapainya sasaran yang tepat.¹¹ Fattah dan Ali dikutip oleh Yusuf Hadijaya mendefinisikan strategi merupakan suatu seni menggunakan keterampilan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasaran melalui hubungannya yang baik dengan lingkungan dalam keadaan yang paling menguntungkan. Sedangkan menurut Ronson dikutip oleh Yusuf Hadijaya strategi adalah pola pengambilan keputusan terhadap bagian sumber daya dalam sebuah organisasi, yang mencakup tujuan yang akan dicapai dan keyakinan tentang apa yang dilakukan dan apa yang tidak dapat dilakukan untuk memperolehnya.¹²

Berdasarkan definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan strategi

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 1340.

¹² Yusuf Hadijaya, *Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif* (Medan: Perdana Publishing, 2013), hlm. 11.

adalah cara yang dilakukan dalam sebuah organisasi dalam pengambilan keputusan yang telah direncanakan dengan menggunakan metode hubungan yang baik dengan kondisi yang menguntungkan.

Perencanaan menurut Bintoro Tjokroaminoto dalam Husaini Usman dikutip oleh Taufiqurokhman menyatakan perencanaan adalah proses mempersiapkan kegiatan secara sistematis yang akan dilakukan untuk memperoleh tujuan yang telah direncanakan.¹³ George R. Terry dikutip dari buku Sarinah perencanaan adalah pemulihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan-hubungkan antara fakta yang satu dengan fakta yang lain, kemudian membuat perkiraan tentang keadaan dan perumusahan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk mendapatkan hasil yang dikehendaki. Menurut Siagian dikutip oleh Sarinah perencanaan didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.¹⁴ Berdasarkan pendapat para ahli tersebut maka dapat dikemukakan perencanaan adalah proses rencana kegiatan yang akan dilakukan secara komprehensif untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Secara garis besar dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan strategi perencanaan adalah proses rencana yang

¹³ Taufiqurokhman, *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan* (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo, 2008), hlm. 3.

¹⁴ Sarinah, dkk, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), hlm. 21.

akan dilakukan secara komprehensif dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan menggunakan metode hubungan yang baik dengan kondisi yang menguntungkan.

b. Unsur-unsur strategi perencanaan

Perencanaan tidak terlepas dari unsur-unsur perencanaan, agar rencana yang sudah ditetapkan bisa dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Menurut M. Manulang unsur-unsur perencanaan dikemukakan sebagai berikut:

1) Tujuan perusahaan

Menentukan tujuan perusahaan harus jelas sesuai dengan rencana yang telah ditentukan oleh perusahaan. Tujuan perusahaan dapat bersifat materiil ataupun moral. Bersifat materiil misalnya mencari keuntungan sebanyak-banyaknya, sedangkan bersifat moral, misalnya perusahaan bertujuan memberi kesempatan kerja kepada masyarakat yang belum mendapatkan pekerjaan ataupun

lain sebagainya.

2) Politik perusahaan

Politik perusahaan merupakan aturan ataupun petunjuk yang digariskan oleh suatu organisasi, agar memperoleh tujuan dengan hasil yang baik.

3) Prosedur

Prosedur merupakan urutan pelaksanaan yang harus diikuti oleh individual ataupun kelompok dalam suatu organisasi ataupun perusahaan agar memperoleh tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

4) Anggaran

Anggaran salah satu hal penting yang harus diperhatikan, anggaran ini berupa pengeluaran yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan, yang dibuat dalam bentuk angka.

5) Program

Program adalah rangkaian tindakan suatu kegiatan yang akan dilaksanakan dimasa yang akan datang.¹⁵

c. Langkah-langkah penyusunan strategi perencanaan

Penyusunan strategi merupakan penyusunan langkah-langkah kedepan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan serta merangkai strategi untuk mencapai tujuann dalam menyediakan *customer value*, oleh karena itu ada beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh perusahaan, yaitu seperti berikut:

1) Identifikasi lingkungan

Identifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan pada masa medan. Pertama tentukan misi perusahaan

¹⁵ M. Manulang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 2012), hlm. 42.

untuk mencapai visi yang diharapkan, untuk menjalankan misi yang telah ditentukan, perusahaan perlu memiliki nilai yang diyakini bersama untuk menuntaskan visi yang telah ditetapkan.

2) Analisis lingkungan internal dan eksternal

Analisis ini menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah analisis kondisi internal maupun eksternal suatu organisasi yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi dan program kerja. Analisis internal meliputi penilaian terhadap faktor kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*). Sementara, analisis eksternal mencakup faktor peluang (*opportunity*), dan tantangan (*threat*). Analisis ini dilakukan untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi perusahaan dalam menjalani misi, agar mencapai keunggulan bersaing, kemudian rumuskan faktor-faktor penting ukuran untuk memperoleh keberhasilan sesuai dengan perubahan lingkungan yang sedang dihadapi.

Matriks kekuatan – kelemahan – peluang – ancaman (*strengths – weaknesses – opportunities – threats*) adalah sebuah alat pencocokan yang penting yang membantu para manajer mengembangkan empat jenis yaitu sebagai berikut:¹⁶

Strategi SO yaitu memanfaatkan kekuatan internal lembaga untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal.

¹⁶ R. David, *Manajemen Strategi Konsep* (Jakarta: Salemba Empat 2010), hlm. 327.

Strategi SO ini menggabungkan antara kekuatan dan peluang yang ada di lembaga yang nantinya akan memunculkan strategi suatu strategi yang dapat mempertahankan lembaga tersebut.

Strategi WO bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan mengambil keuntungan dari peluang eksternal. Strategi WO ini menggabungkan antara kelemahan dan peluang yang nantinya akan menemukan suatu ide yang mana lembaga dapat menonjolkan peluang yang ada untuk mengurangi kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh lembaga.¹⁷

Strategi ST menggunakan kekuatan sebuah lembaga untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal. Strategi ini menggabungkan kekuatan dan ancaman yang nanti karyawan di suatu lembaga memunculkan suatu ide yang digunakan untuk menghadapi suatu ancaman.

Strategi WT merupakan taktik *defensive* yang diarahkan untuk mengurangi kelemahan internal serta menghindari ancaman eksternal. Kelemahan atau ancaman pada faktor internal dan faktor eksternal yang memiliki persoalan agar sasaran dapat tercapai dengan baik, perlu dilakukannya tindakan untuk memecahkan permasalahan yang pada hakikatnya merupakan tindakan mengatasi kelemahan atau ancaman menjadi kekuatan

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 127.

atau peluang.¹⁸ Matriks analisis SWOT dapat dilihat dari tabel berikut:

Gambar 1.1
Matriks SWOT.¹⁹

EFAST IFAST	OPPORTUNITY (Peluang)	TREATHS (Ancaman)
STRENGTH (Kekuatan)	STRATEGI SO	STRATEGI ST
WEAKNESS (Kelemahan)	STRATEGI WO	STRATEGI WT

Sumber: Syaiful Sahgala, Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu

3) Tentukan tujuan dan target

Tentukan tujuan dan target terukur, pertama identifikasi dan evaluasi alternatif strategi, dan rumuskan strategi yang pilih untuk

memperoleh tujuan dan ukuran keberhasilan. Dalam langkah ini,

penyusun strategi harus melakukan analisis terhadap tujuan yang

dimiliki perusahaan dengan mempertimbangkan sumber daya dan

keadaan eksternal yang dihadapi oleh perusahaan, kemudian

strategic option yang paling diinginkan sesuai dengan misi

organisasi, lalu tentukan tujuan yang yang diinginkan dalam

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 327

¹⁹ Syaiful Sahgala, *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2013), hlm. 140

jangka waktu yang panjang dan strategi utama untuk mencapai tujuan serta tentukan target tahunan dan strategi jangka pendek yang sesuai dengan tujuan jangka panjang dan strategi utama.²⁰

d. Perumusan strategi perencanaan

Perumusan strategi perencanaan adalah pengembangan rencana jangka panjang yang dikendalikan secara efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan. Perumusuan strategi meliputi menentukan visi dan misi perusahaan, menentukan tujuan-tujuan yang akan dicapai, yang dikelompokkan sebagai berikut:

1) Visi dan misi

Visi adalah suatu pandangan yang jauh tentang perusahaan, tujuan-tujuan perusahaan dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.²¹ Sedangkan misi adalah pernyataan mengenai hal-hal yang akan dicapai oleh perusahaan untuk menentukan aksi yang akan dilaksanakan kedepannya.²² Visi dan misi biasanya dirumuskan pada saat perusahaan sedang dibangun,

²⁰ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2003), hlm. 5-6.

²¹ Crown Dirgantoro, *Manajemen Stratejik, konsep, kasus, dan implementasi* (Grasindo:Jakarta, 2001) hlm. 24.

²² J.David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Perpustakaan Nasional, 2011), hlm. 12.

karena visi dan misi perusahaan menjadi landasan dasar bagi sebuah perusahaan.²³

2) Tujuan

Tujuan adalah hasil akhir aktifitas perencanaan yang akan dilaksanakan selain itu tujuan juga dapat diartikan sebagai merumuskan apa yang akan diselesaikan.

3) Strategi

Menurut Stephanie K Marrus, seperti yang dikutip Sukristono, strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana perusahaan yang berfokus pada tujuan jangka panjang perusahaan, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.²⁴

4) Kebijakan

Kebijakan merupakan pedoman atau penentuan langkah yang akan dilaksanakan. Kebijakan-kebijakan dilakukan melalui strategi dan tujuan.²⁵

²³ Moh. Muslim dan Sururin “Kepemimpinan Kharismatik yang Visioner”, *Jurnal Esensi*, Vol. 19 No. (Februari, 2016), hlm. 9.

²⁴ Abd, Rahman Rahim dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi* (Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), hlm. 4.

²⁵ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, hlm.13-17.

2. Gambaran Umum Tentang Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya hubungan antara konsumen dengan karyawannya dalam suatu perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen.²⁶ Menurut R.A Supriyono dikutip dari Malayu Hasibuan pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan konsumen dan akan memberikan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.²⁷

Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan pelayanan adalah aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi yang terjadi karena adanya hubungan interaksi antara karyawan dan konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

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

²⁶ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten* (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), hlm. 39.

²⁷ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hlm. 152.

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jemaah tergantung dari karyawan yang melayani, oleh karena itu karyawan harus memiliki perilaku yang baik, seperti harus sopan santun, ramah, murah senyum dan dapat bicara yang menyenangkan hati jemaah, sehingga jemaah merasa puas dengan pelayanannya.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Kelengkapan sarana dan prasarana sangat berpengaruh dengan kenyamanan jemaah, agar para jemaah yang mendaftar merasa nyaman dalam ruangan yang telah disediakan

3) Bertanggung jawab

Karyawan diharapkan dapat bertanggung jawab kepada setiap jemaah mulai dari awal hingga akhir sampai selesainya kegiatan.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan dalam melayani jemaah diharapkan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur, begitu juga dalam waktu proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, karena jika pelayanan lama dan berbelit-belit akan membuat jemaah menjadi tidak nyaman dengan pelayanan yang ada.

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa dan jelas dan mudah dipahami, sehingga ketika karyawan berinteraksi

dengan jemaah dapat dipahami dan tidak kebingungan, agar dalam menyampaikan informasi mudah diterima oleh jemaah, karena komunikasi merupakan hal sangat penting terutama dalam berinteraksi.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidangnya masing-masing, karena karyawan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan.

7) Memahami kebutuhan jemaah

Karyawan harus cepat tangkap dengan apa yang dibutuhkan jemaah, tingkat kepekaan karyawan juga sangat berpengaruh bagi jemaah agar jemaah merasa sangat terayomi dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan

8) Karyawan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah

Menjaga kepercayaan sangat berpengaruh untuk kualitas kenyamanan, karena ketika karyawan mampu memuaskan jemaah maka akan mampu menimbulkan kepercayaan bagi jemaah.²⁸

c. Bentuk-bentuk pelayanan

Pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan dilihat dari tolak ukur keberhasilan perusahaan yang ditandai dengan baik dan senangnya konsumen atau jemaah umrah dalam menjalani proses

²⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005), hlm. 34-38.

pelayanan yang diberikan, oleh karena itu pelayanan tidak terlepas dari bentuk-bentuk pelayanan sebagai berikut:

1) Pelayanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan pada saat karyawan berinteraksi bersama jamaah baik secara langsung ataupun tidak langsung untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah, agar layanan secara lisan yang disampaikan dapat diterima oleh jamaah.

2) Pelayanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan cukup efisien dilakukan terutama pelayanan jarak jauh, biasanya layanan dengan tulisan dilakukan dalam bentuk surat menyurat, namun karena zaman semakin berkembang ini, maka pelayanan dalam bentuk tulisan juga semakin berkembang seperti menggunakan media *online*, agar informasi apapun dapat tersampaikan meskipun jarak jauh.

3) Pelayanan dengan tindakan

Pelayanan dalam tindakan dilakukan ketika jamaah datang langsung ke kantor maupun di luar kantor, karyawan harus bersikap sopan santun yang mengikuti prosedur yang telah ditentukan, agar jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena

kenyamanan merupakan faktor yang utama dalam meningkatkan kualitas perusahaan.²⁹

3. Gambaran Umum Tentang Jemaah Umrah Lanjut Usia

a. Pengertian jemaah umrah lanjut usia

Umrah secara etimologi berarti berkunjung sedangkan secara terminologi adalah berkunjung ke Baitullah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan *thawaf*, *sa'i* dan diakhiri dengan mencukur rambut (*Tahallul*). Melaksanakan ibadah umrah tidak hanya mampu secara batiniah tetapi juga secara lahiriah oleh kerana itu untuk melaksanakan ibadah umrah harus mempersiapkan secara matang, agar ibadah umrah yang kerjakan dapat diterima oleh Allah SWT.³⁰

Menurut Laslett (Caselli dan Lopez, 1996) dikutip dari buku Siti Partini Suardiman menyatakan bahwa menjadi tua merupakan proses perubahan biologis secara terus-menerus yang dialami manusia pada semua tingkatan umur dan waktu, sedangkan usia lanjut adalah tahap akhir dari proses penuaan tersebut.³¹ Undang-Undang R1 No. 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia, yang dimaksud dengan

²⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 72.

³⁰ Johari, dkk, *Tuntunan Manasak Haji & Umroh* (Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019), hlm. 2.

³¹ Siti Partini Suardiman, *Psikologi Usia Lanjut* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), hlm. 1.

lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas.³²

Dari pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan jemaah umrah lanjut usia adalah jemaah umrah yang memasuki usia 60 tahun keatas berkunjung ke Baitullah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan *thawaf, sa'i* dan diakhiri dengan mencukur rambut (*Tahallul*).

- b. Standar kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus (Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021).³³

Bagi pelaku usaha yang telah memiliki perizinan berusaha untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah atau ibadah haji khusus harus mengelola pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu memberangkatkan jemaah

Pendaftaran dan pemberangkatan jemaah umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan.

- 2) Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai:

- a) Bimbingan
- b) Transportasi

³² Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2)

³³ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

- c) Akomodasi
- d) Konsumsi, dan
- e) Lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati jemaah umrah antara lain:

- Pembatalan keberangkatan
- Paket wisata di luar paket umrah
- Tanggungan jemaah sakit, dan
- Pembebanan biaya-biaya di luar paket umrah.

3) Pelayanan administrasi

- a) Pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jemaah umrah.
- b) Pengurusan dokumen jemaah umrah sakit, meninggal, dan hilang.
- c) Pengurusan dokumen jemaah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit.
- d) Nomor visa setiap jemaah umrah dilaporkan pada Siskopatuh.
- e) Masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa.
- f) Menyediakan kartu tanda pengenal bagi jemaah umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui Siskopatuh.
- g) Mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan jemaah umrah yang mudah dilihat dan dibaca.

- h) Administrasi jumlah pembayaran BPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah jemaah umrah dan harga paket umrah.
- 4) Pelaksanaan bimbingan ibadah
- a) Bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi
 - b) Bimbingan jemaah umrah diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah.
 - c) Bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji atau umrah.
 - d) Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementerian.
- 5) Kualitas Transportasi
- a) Pelayanan transportasi jemaah umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
 - b) Transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.

- c) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.
 - d) Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah umrah.
 - e) Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.
 - f) Tersedianya fasilitas jemaah umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - g) Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (*syarikah*), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.
- 6) Kualitas akomodasi
- a) Pelayanan akomodasi jemaah umrah selama berada di Arab Saudi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi.
 - b) Tersedianya akomodasi bagi jemaah umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di tanah air.

- c) Dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas asrama haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d) Penetapan jemaah umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah.
- e) Dalam hal jemaah umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, tersedianya transportasi ke dan dari Masjidil Haram sesuai dengan kebutuhan jemaah umrah paling sedikit untuk pelaksanaan shalat 5 (lima) waktu ke Masjidil Haram.
- f) Akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PPIU dengan jemaah umrah secara tertulis

7) Kualitas konsumsi

- a) Pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi
- b) Konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dalam kemasan
- c) Konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan:
 - Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi sebanyak

3 (tiga) kali sehari, atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan jemaah umrah secara tertulis

- Menu Indonesia dan beberapa variasi menu lain
- Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

8) Pelayanan kesehatan

a) Pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi

b) Pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi:

- Penyediaan obat-obatan sesuai dengan peraturan perundang-undang.
- Pengurusan bagi jemaah umrah yang sakit.
- Pengurusan jemaah umrah yang meninggal dunia.
- Bimbingan kesehatan jemaah umrah.

c) Memberikan informasi vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang kepada jemaah umrah.

d) Perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi jemaah umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit sesuai dengan ketentuan polis asuransi.

9) Perlindungan jemaah umrah

a) Jemaah umrah dan petugas umrah mendapatkan perlindungan:

- Warga negara Indonesia di luar negeri.
- Hukum.

- Keamanan
 - Jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.
- b) Perlindungan warga negeri Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah umrah.
- c) Perlindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah dan petugas umrah serta pelayanan bantuan hukum.
- d) Perlindungan hukum diberikan kepada jemaah umrah dan petugas umrah dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan.
- e) Perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi.
- f) Perlindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah diberikan dalam bentuk asuransi.
- g) Masa pertanggung jawaban asuransi sebagaimana dimaksud dalam huruf e) dimulai sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air.

- h) Ketentuan masa pertanggung jawaban tidak berlaku bagi jemaah umrah dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit.

10) Pelayanan pembatalan

- a) BPIU dikembalikan kepada jemaah umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan.
- b) Dalam hal BPIU dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri, BPIU dikembalikan kepada ahli waris atau jemaah umrah dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak permohonan pengembalian diterima oleh PPIU, setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.

11) Penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilakukan dengan ketentuan:

- a) PPIU menyediakan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

- b) Laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun nonelektronik kepada:

- Perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri.
- Direktur Jenderal.
- Inspektur Jenderal.
- Kepala Kantor Wilayah.
- Kepala Kantor Kementerian Agama.

- PPIU.
 - Asosiasi PPIU.
- c) Laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan bukti kekurangan pelayanan.
- d) Identitas sebagaimana dimaksud dalam huruf c) dengan ketentuan:
- Untuk pelapor individu mencantumkan nama dan alamat pelapor.
 - Untuk pelapor kelompok orang mencantumkan nama yang mewakili kelompok dan alamat.

c. Pengelompokkan usia lanjut

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO)

pengelompokkan usia lanjut adalah sebagai berikut:³⁴

- 1) Usia pertengahan adalah kelompok usia 45-59 tahun
- 2) Usia lanjut adalah kelompok usia antara 60-74 tahun
- 3) Usia lanjut tua adalah kelompok usia antara 75-90 tahun
- 4) Usia sangat tua adalah kelompok usia di atas 90 tahun

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku jemaah umrah usia lanjut

Usia lanjut memiliki faktor-faktor sebagaimana manusia pada umumnya yaitu kebutuhan biologis, psikologis, sosial dan spiritual penjelasannya seperti berikut:

³⁴ Soekidjo Notoatmodjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni* (Jakarta:Rineka Cipta, 2007), hlm. 281

Ada dua faktor personal yang mempengaruhi perilaku jemaah haji dan umrah.³⁵

1) Faktor biologis

Faktor biologis merupakan faktor yang sangat kudrati karena faktor ini merupakan ciri manusia yang paling mudah dikenal, dipahami, dan dibedakan dengan manusia lainnya. Faktor biologis juga dapat diartikan sebagai kebutuhan yang mutlak dibutuhkan oleh manusia untuk mempererat daya tahan jasmani seseorang agar dapat mempertahankan hidupnya. Begitu pula dengan jemaah umrah, ketika di tanah suci jemaah umrah membutuhkan kebutuhan seperti: kebutuhan pelayanan kesehatan, sandang dan pangan, serta tempat tinggal jemaah kebutuhan jemaah tersebut harus dapat dipahami oleh para pembimbing jemaah umrah, agar jemaah umrah usia lanjut tidak merasa cemas dan merasa dilayani dengan baik.

2) Faktor sosio-psikologis

Manusia adalah makhluk sosial, yang tidak bisa hidup seseorang diri tanpa membutuhkan kehadiran orang lain. Manusia tidak bisa tinggal seorang diri, meskipun dalam kondisi dan waktu-waktu tertentu membutuhkan seorang diri, tetap saja dalam menjalani kehidupannya, manusia jelas membutuhkan kehadiran orang lain agar bisa mendengarkan keluh kesahnya, agar mau

³⁵ Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, *Psikologi Komunikasi Haji* (Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2017), hlm. 57.

mengapresiasi atas pencapaian prestasi dalam hidupnya, dan bisa membantunya dalam memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut juga sama pada jemaah umrah, jemaah umrah lanjut usia kondisi kesehatannya sudah mulai berkurang, oleh karena itu jemaah umrah lanjut usia membutuhkan perhatian yang lebih dari para pendamping jemaah umrah agar kebutuhannya dapat terpenuhi. Sedangkan faktor psikologis, yaitu kebutuhan yang bersifat psikis, seperti: kasih sayang, menerima tanggapan dari orang lain, perasaan tenang, merasa berguna serta status hidup yang jelas. Jemaah umrah usia lanjut rentan untuk mengalami faktor psikologis karena faktor usia menyebabkan psikis yang mudah terganggu, oleh karena itu jemaah umrah harus mendapatkan kasih sayang dan perlakuan yang semestinya agar jemaah merasa tenang dan psikisnya tidak terganggu.³⁶

d. Hak usia lanjut

Undang-Undang nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia bahwa lanjut usia mempunyai hak yang sama dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Yang berisi sebagai berikut:³⁷

1) Pelayanan keagamaan dan mental spiritual

³⁶ *Ibid.*, hlm. 58.

³⁷ Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2)

- 2) Pelayanan kesehatan
- 3) Pelayanan kesempatan kerja
- 4) Pelayanan Pendidikan dan pelatihan
- 5) Kemudahan dalam penggunaan fasilitas, sarana dan prasarana
- 6) Kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum
- 7) Perlindungan sosial
- 8) Bantuan sosial.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif (*field research*). Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku yang diamati orang-orang (subjek) itu sendiri.³⁸

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung. Untuk memperoleh data primer ini maka yang menjadi subjek penelitian ini ada 3 (tiga) orang, yaitu: Direktur Amana Tour & Travel, karyawan Amana Tour & Travel dan Jemaah umrah Amana Tour & Travel.

³⁸ Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Tarsito, 1990), hlm. 19.

b. Objek penelitian

Objek penelitian identik dengan data sekunder yang menjadi titik fokus penelitian ini terkait dengan analisis strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Tahun 2020.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal dari informan lebih mendalam, dengan cara berinteraksi secara langsung dengan informan atau subjek penelitian.³⁹ Wawancara dalam penelitian ini menggali informasi dengan Direktur Amana Tour & Travel, karyawan Amana Tour & Travel, dan jemaah umrah lanjut usia Amana Tour & Travel

b. Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi non partisipatif yang mana peneliti mengamati dan menulis secara langsung, observasi juga dilakukan secara tersamar agar bersifat natural sesuai dengan situasi sebenarnya terhadap kegiatan subyek dan obyek yang diteliti terkait dengan Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 137-145.

Umrah Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data baik itu berupa arsip, laporan perhajian, foto kegiatan pendaftaran calon jamaah umrah, dan semua yang berkaitan Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Yogyakarta.

4. Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif, yaitu menyajikan data dengan tulisan dan menjelaskan sesuai kejadian yang ada dilapangan. Komponen analisis data seperti berikut:⁴⁰

a. Reduksi data

Mereduksi data adalah proses merangkum data dan memilih data yang menjadi hal-hal pokok dan penting, dicari tema dan polanya dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah pengelolaan data.

b. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lain sebagainya. Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam peneliti

⁴⁰ *Ibid.*, hlm.143.

ini dalam bentuk teks naratif yang diuraikan sesuai dengan kondisi yang ada di tempat penelitian.

c. Verifikasi data

Langkah ini peneliti membuat kesimpulan awal yang dapat berubah bila tidak didukung dengan bukti-bukti yang kuat. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas.⁴¹

5. Teknik Keabsahan Data

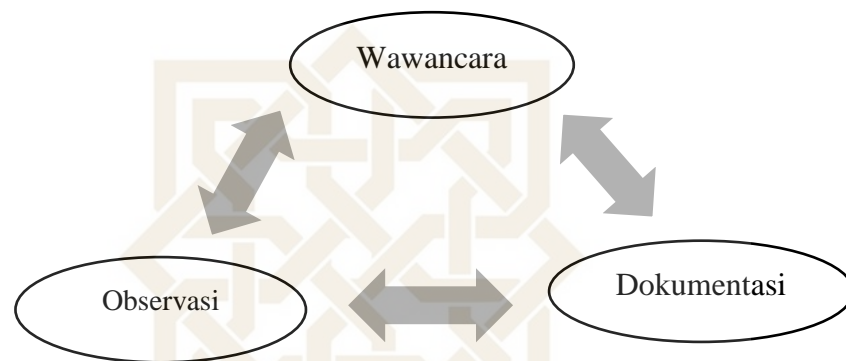
Triangulasi adalah mengabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah didapatkan. Penggunaan triangulasi yang dilakukan untuk mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data atau mengecek data dari berbagai sumber data dengan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Oleh karena itu peneliti akan menggunakan triangulasi kategori triangulasi diantaranya:

a. Triangulasi pengumpulan data

⁴¹ *Ibid*, hlm. 247-25

Triangulasi ini berarti menguji kredibilitas data kepada sumber data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda.⁴²

Gambar 1.2
Triangulasi Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen.

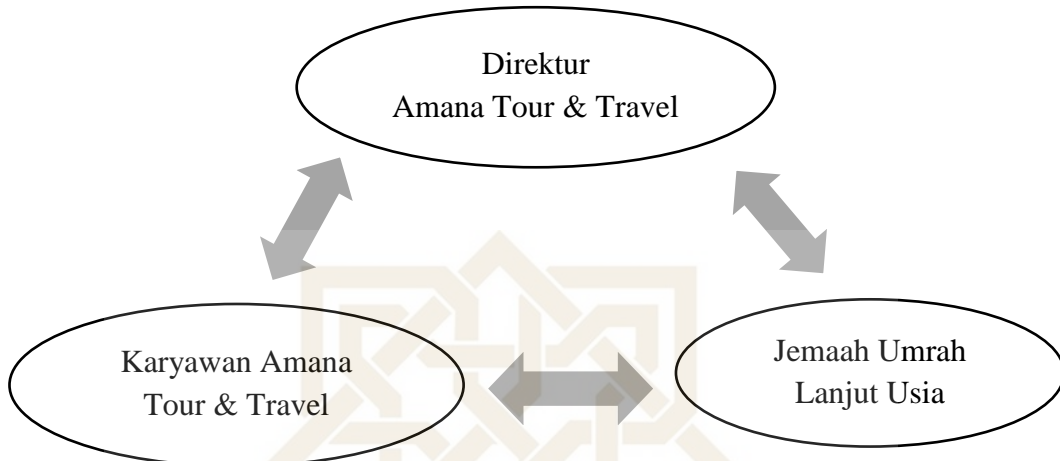
Data yang diperoleh dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda maka penyusun melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

b. Triangulasi Sumber Data

Penelitian ini menggunakan Teknik triangulasi dalam uji keabsahan data untuk mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan. Adapun yang penyusun gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi Teknik adalah sebagai berikut.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 189-191

Gambar 1.3
Triangulasi Sumber Data



Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen.

Triangulasi sumber ini digunakan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam tahap ini penyusun membandingkan informasi yang diperoleh dari Direktur Amana Tour & Travel, karyawan Amana Tour & Travel, jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel untuk memastikan data tersebut valid atau tidak, dapat dilihat melalui gambar berikut.⁴³

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman penelitian ini, maka dalam pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan. Bab ini diuraikan pentingnya penelitian ini dilakukan. Bagian ini meliputi: latar belakang masalah,

⁴³ *Ibid.*, hlm. 190

rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian.

BAB II : Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari PPIU Amana Tour & Travel berupa sejarah lembaga, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi dan lain sebagainya yang berkaitan dengan PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta.

BAB III : Pada bab ini membahas tentang laporan penelitian yang dikomprasikan antara teori dan realita, analisis strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia, menganalisis hasil dan temuan-temuan tentang strategi perencanaan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan jemaah umrah lanjut usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta.

BAB IV : Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini yang berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah serta saran yang dibutuhkan oleh PPIU Amana Tour & Travel Umbulharjo Yogyakarta. Serta mencantumkan daftar pustka dan lampiran-lampiran

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. 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 beberapa hal yang merupakan jawaban dari rumusan masalah, seperti berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan oleh karyawan atau pembimbing kepada jemaah umrah lanjut usia di Amana Tour & Travel cukup baik. Hal tersebut dilihat dari dimensi ciri-ciri pelayanan yang baik yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel yang meliputi:
 - a. Dimensi ciri-ciri pelayanan yang baik yang terlaksana di Amana Tour & Travel yaitu: 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 lanjut usia.
 - b. Namun dari dimensi ciri-ciri pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang belum terlaksana dengan maksimal, yaitu: kurang optimalnya sarana dan prasana untuk jemaah lanjut usia, terbatasnya karyawan atau pembimbing (kurangnya *muthawwif* atau orang yang

membimbing jemaah umrah ketika ditanah suci), minimnya komunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, serta karyawan atau pembimbing kurang cepat dan tepat dalam melayani jemaah umrah lanjut usia.

- c. 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.
2. 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.

B. Saran

Pelayanan merupakan perbuatan yang dilakukan oleh organisasi untuk memberikan kepuasan kepada jemaah. Pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat penting terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti Amana Tour & Travel. Untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel dilihat dari kepuasan jemaah, namun ketika pelayanan yang diberikan tidak seperti

yang diharapkan, maka Amana Tour & Travel tetap berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan melakukan strategi perencanaan yang akan dilakukan untuk perbaikan lembaga kedepannya agar menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penyusun mengemukakan beberapa saran yang bertujuan agar dapat memberikan masukan yang membangun, berguna dan menjadi motivasi bagi Amana Tour & Travel untuk meningkatkan kemajuan lembaga. Adapun saran-saran yang penyusun tulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi lembaga
 - a. Amana Tour & Travel agar lebih mengoptimalkan sarana dan prasana untuk jemaah umrah lanjut usia, tidak hanya itu Amana Tour & Travel harus memaksimalkan *muthawwif* atau orang yang membimbing jemaah umrah ketika ditanah suci, direktur harus lebih memantau dan memastikan karyawan atau pembimbing agar lebih maksimal dalam pelayanan jemaah umrah lanjut usia serta menyediakan pelayanan khusus jemaah umrah lanjut usia.
2. Menjalankan strategi SO yaitu strategi memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi SO yang dilakukan yaitu: Menghidupkan pelayanan solidaritas dengan cara menjemput jemaah yang secara geografisnya rumahnya dekat maupun jauh sehingga jemaah dapat menerapkannya

ketika berada ditengah suci dengan cara membantu jemaah satu dengan jemaah lain. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan dengan wawasan yang lebih terbuka lagi sehingga dapat memperkaya khasanah keilmuan tentang strategi perencanaan pada pelayanan jemaah umrah lanjut usia khususnya manajemen dakwah konsentrasi haji dan umrah

DAFTAR PUSTKA

- Alfi Zahroti Munawaroh, *Analisis SWOT Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Chairunnisa, *Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan*, Skripsi, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Hadijaya, Yusuf, *Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif*, Medan: Perdana Publishing, 2013.
- Hariadi, Bambang, *Strategi Manajemen: Strategi Memenangkan Perang Bisnis*, Malang: Bayumedia Publishing, 2003.
- Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan* Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Hunger, J. David & Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* Yogyakarta: Perpustakaan Nasional, 2011.
- Irmayani, *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jemaah Haji Dan Umrah*, Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare, *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*, vol. 1: 1 2019.
- Johari, dkk, *Tuntunan Manasak Haji & Umroh*, Yogyakarta: CV Istana Agency, 2019.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.
- Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, *Psikologi Komunikasi Haji*, Jakarta: Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2017.
- Mahendra Chafidzul Ulum, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*, Skripsi Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Manulang, M, *Dasar-dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 2012.

- Maulidiah, Sri, *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*, Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Notoatmodjo, Soekidjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- Rahim, Abb Rahman dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi*, Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017.
- Sarinah, dkk, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish, 2012.
- Suardiman, Siti Partini, *Psikologi Usia Lanjut*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011
- Suardiman, Siti Partini, *Psikologi Usia Lanjut*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- Suci, Rahayu Puji, *Esensi Manajemen Strategi*, Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV Alfabeta, 2009.
- Surahmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, 1990.
- Sururin, Moh. Muslim, *Kepemimpinan Kharismatik yang Visioner*, *Jurnal Esensi*, Vol. 19 No. Februari, 2016.
- Taufiqurokhman, *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 3 poin a
- Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, pasal 1 ayat (2)
- Yayasan Penyelenggara Mushaf Al-Qur'an, Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya, Solo: Abyan, 2014.