

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA JEMAAH HAJI LANJUT USIA
KELOMPOK BIMBINGAN HAJI DAN UMROH (KBIHU) MUSLIMAT
NAHDLATUL ULAMA (NU) KULON PROGO TAHUN 2023**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Strata I**

Oleh:

Chalwa Munjidah
NIM 20102040023

Pembimbing:

H. Muhammad Irfai Muslim, S.Pd., M.Si.
NIP. 198812152019031009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1589/Un.02/DD/PP.00.9/09/2024

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA JEMAAH HAJI LANJUT USIA
KELOMPOK BIMBINGAN HAJI DAN UMROH (KBIHU) MUSLIMAT
NAHDLATUL ULAMA (NU) KULON PROGO TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : CHALWA MUNJIDAH
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040023
Telah diujikan pada : Rabu, 28 Agustus 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 66d137199bfa7



Penguji I
Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
SIGNED

Valid ID: 66d807908c402



Penguji II
Muhammad Toriq Nurmadiansyah,
S.Ag.,M.Si
SIGNED

Valid ID: 66d90defc354b



Yogyakarta, 28 Agustus 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 66dfedbdab13d

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 589621, Faksimili (0274) 586117
Website : <http://dakwah.uin-suka.ac.id>

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di 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 : Chalwa Munjidah
NIM : 20102040023
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : Implementasi Pelayanan Pada Jemaah Haji Lanjut Usia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Muslimat NU Kulon Progo Tahun 2023


Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.
Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 26 Agustus 2024

Pembimbing

Mengetahui,
Ketua Program Studi


H. Muhammad Irfai Muslim, S. Pd., M.Si
NIP. 19881215 201903 1 009


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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chalwa Munjidah

NIM : 20102040023

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Implementasi Perencanaan Pelayanan Pada Jemaah Haji Lansia KBIHU Muslimat NU Kulon Progo Tahun 2023 adalah hasil karya saya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasi atau ditulis 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 hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 26 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Chalwa Munjidah
NIM 20102040023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk Almamater tercinta Program Studi Manajemen
Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan
Kalijaga Yogyakarta.



MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا
تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan (Al-Qashash: 77)”¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Ma'had Tahfidh Yanbu'ul Qur'an, *Al-Qur'an Al-Quddus Dan Terjemah Bi Rosm Utsmani* (Kudus: Mubarakatan Thoyyibah, 2022), hlm. 393.

KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirrahim”

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji syukur atas segala rahmat dan karunia yang Allah anugerahkan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “ Implementasi Perencanaan Pelayanan pada Jemaah Haji Lansia KBIHUMuslimat NU Kulon Progo Tahun 2023” sebagai salah satu syarat tercapainya gelar Strata di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Shalawat serta salam tak lupa dipanjatkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa rahmat bagi seluruh alam semesta.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Baik dari segi penyusunan, penulisan, hingga pemilihan bahasa. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima segala kritik dan saran dari para pembaca guna untuk menyempurnakan skripsi ini.

Dengan segala niat dan tekad *Lillahi Ta’ala* penulis mampu melewati perjalanan panjang yang penuh dengan rintangan. Serta pada pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini, juga tidak lepas dari doa, dukungan, serta bimbingan yang diberikan oleh orang-orang terdekat baik itu keluarga, saudara, serta sahabat dari penulis. Sehingga pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. H. Noorhaidi, M.A, M.Phil., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. H. Muhammad Irfai Muslim, S.Pd., M.Si., selaku dosen Pembimbing Skripsi dan Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah, yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, arahan, dan masukan kepada penulis. Serta telah ikhlas dan sabar membimbing penulis hingga akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Aris Risdiana, S.Sos.I., MM, selaku dosen Pembimbing Akademik, yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, serta bantuan dengan penuh kesabaran dari awal semester sampai akhir semester, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Prodi Manajemen Dakwah yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama menjalani masa perkuliahan.
7. Seluruh staff tata usaha dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Prodi Manajemen Dakwah. Saya ucapkan terimakasih khususnya dalam hal administrasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

8. Kepada seluruh jajaran kepengurusan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo yang telah mengizinkan serta membantu penulis dalam melakukan penelitian skripsi.
9. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Hanif dan Ibu Siti Fatimah. Terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang. Terimakasih sudah senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan mendoakan penulis dalam segala hal terutama dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah selalu melimpahkan kepada bapak dan ibu berupa kesehatan, kebahagiaan, panjang umur fii thoatillah, dan rizki yang berkah, manfaat, dan melimpah.
10. Kepada kakak-kakak tersayang saya, Annisatu Khoirul Mala dan Muhammad Lutfi Zahid. Terimakasih atas segala dukungan, semangat, dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Terimakasih selalu ada dalam semua keadaan karena sudah saling menguatkan.
11. Keluarga besar Bani 'Atiq dan Bani Soleh yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terdekat penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu mem-*support* dan mendoakan penulis.
13. Teman-teman Madaska 2020 yang telah kebersamai dan memberikan kenangan indah masa kuliah di Program Studi Manajemen Dakwah.

14. Dan teman-teman penulis, terutama kepada NIM 20104090007, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta doa kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini selesai.

15. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, semoga segala bentuk dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis.

16. Dan kepada diri saya, terimakasih sudah mampu bertahan dalam menghadapi segala bentuk rintangan sampai sejauh ini. Mari semangat berproses untuk menuju pribadi yang lebih baik dan meraih sesuatu yang lebih indah lagi.

Semoga dengan segala bantuan, dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan kepada penulis, akan dibalas berlipat ganda oleh Allah. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, serta orang-orang yang membaca ini dari berbagai kalangan.

Yogyakarta, 13 Agustus 2024

Penulis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Chalwa Munjidah

ABSTRAK

Chalwa Munjidah (20102040023), Implementasi Perencanaan Pelayanan pada Jemaah Haji Lansia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Muslimat NU Kulon Progo Tahun 2023, Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.

Pelaksanaan ibadah haji merupakan ibadah yang sangat di minati oleh seluruh umat Islam di dunia. Sehingga berdampak pada lamanya waktu keberangkatan menuju Tanah Suci, belum lagi akibat dari adanya penundaan keberangkatan yang disebabkan oleh Covide-29. Sehingga menjadikan masa tunggu yang panjang. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan ibadah haji tidak hanya melibatkan jemaah haji muda, tetapi juga jemaah haji lansia yang telah mencapai usia lanjut.

penelitian ini berupaya untuk mengetahui tentang bagaimana penerapan pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU terhadap jemaah haji lanjut usia tahun 2023. 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 perencanaan pelayanan jemaah haji lanjut usia yang dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU Kulonprogo sudah cukup baik. Dalam perencanaan, KBIHU Muslimat NU menetapkan tujuan dan hal-hal yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan bimbingan yaitu, menetapkan prosedur bimbingan, pembuatan jadwal, peninjauan ulang biaya, dan peninjauan ulang sarana dan prasarana yang akan digunakan. Adapun implementasi pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU pada jemaah haji lansia menunjukkan cukup baik. Dilihat dari pembimbing yang bertanggungjawab kepada jemaah, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, bersertifikasi, berusaha untuk memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah haji.

Kata kunci: Implementasi, Perencanaan Pelayanan, Jemaah Haji Lansia.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	1
BAB PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Kajian Pustaka.....	10
E. Kerangka Teori.....	17
F. Metode Penelitian.....	32
G. Sistematika Pembahasan	38
BAB II GAMBARAN UMUM.....	39
A. Sejarah Berdirinya KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	39
B. Letak Geografis KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	40
C. Visi dan Misi KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	42
D. Tujuan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	43
E. Tugas-tugas Pengurus KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	43
F. Struktur Organisasi KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	49
G. Fasilitas KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	50
BAB III PEMBAHASAN	52
A. Perencanaan Pelayanan pada Jemaah Haji KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	52
B. Implementasi Pelayanan pada Jemaah Haji KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	60

BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	77
Daftar Pustaka	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	105



DAFTAR DIAGRAM

Diagram1. 1 Jemaah Haji KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	8
---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	36
Gambar 1. 2 Triangulasi Sumber Data	37
Gambar 2. 1 Lokasi KBIHU Muslimat NU Kulon Progo	41



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama dakwah. Agama yang mana menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan ajaran agama Islam kepada seluruh umat manusia.¹ Dan Indonesia adalah salah satu negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam. Agama Islam didasari oleh lima dasar utama atau yang sering disebut dengan rukun Islam. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima setelah syahadat, salat, puasa, dan zakat. Sebagaimana firman Allah Swt dalam Q.S Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ
حُجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ

Artinya:

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”

¹ Iseu Susilawati, dkk, “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 1:2 (2016), hlm. 190–206.

Hukum melaksanakan ibadah haji yaitu wajib bagi setiap muslim yang mampu (*istitha'ah*) secara finansial maupun secara fisik. Pengertian mampu (*istitha'ah*) disini adalah mempunyai bekal yang cukup untuk pergi baik bekal secara finansial maupun bekal kesehatan dan bekal untuk keluarga yang ditinggalkan di rumah. Sebagaimana firman Allah Swt dalam:

QS. Al-Hajj (22); 27:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ
يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya:

“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh,”

Tujuan dari menjalankan ibadah haji adalah semata-mata hanya untuk mencari ridha Allah Swt. Untuk pelaksanaan ibadah haji itu terdapat rukun, syarat, dan waktu yang telah ditentukan.

Ibadah haji merupakan ibadah yang diidamkan oleh umat Islam di seluruh dunia, apalagi jika menunaikannya sesuai dengan harapan dan keinginannya. Harapan setiap calon jemaah dalam menjalankan ibadah haji pasti terdapat pada pelayanan yang diberikan dengan baik, nyaman, biaya terjangkau, dan menjalankan ibadah dengan sempurna. Dan salah satu

faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh haji mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal, seperti persiapan ilmu manasiknya, kesehatan, dan lain sebagainya.²

Menunaikan ibadah haji merupakan ibadah yang memerlukan pelayanan dan kemampuan yang lebih besar dibandingkan dengan ibadah lainnya dalam ajaran Islam. Sebab, selain shalat ibadah haji merupakan ibadah yang mempunyai aspek spiritualitas dan juga merupakan ibadah yang mempunyai aspek sosial. Berbagai kebijakan dan pedoman operasional penyelenggaraan pelayanan jemaah di tingkat provinsi sampai di tingkat kecamatan melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019.³ Penyelenggara ibadah haji bertanggung jawab terhadap jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji, sehingga terdapat enam unsur pokok yang semestinya dipersiapkan dalam rangka penyelenggaraan tersebut yaitu, calon jemaah haji, pembiayaan, fasilitas administratif, sarana transportasi, hubungan bilateral antar negara, dan organisasi pelaksana. Keenam unsur tersebut senantiasa saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, dimana keenamnya harus terjamin dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam hal ini pemerintah Kementerian Agama bekerja sama dengan masyarakat untuk mempermudah penyelenggaraan ibadah haji yaitu berupa pemberian pelayanan dan pembinaan. Lembaga yang dilibatkan pemerintah dalam pembinaan calon jemaah haji adalah Kelompok Bimbingan Ibadah

² Abdul Aziz, Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 12.

³ “Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” no. 004251 (2019).

Haji dan Umrah (KBIHU). Lembaga tersebut memiliki tugas pokok, yaitu menumbuhkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahan, dan kesempurnaan ibadah haji bagi calon jemaah yang dibimbingnya.⁴ Wewenang KBIHU yaitu memberikan bimbingan kepada calon jemaah haji, pembekalan meliputi tata cara ibadah, syarat, rukun, wajib, serta semua hal yang berkaitan pada saat di Tanah Suci.

Dalam kegiatan ibadah haji terdapat dua aspek yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaannya saat masih di Tanah Air dan di Makkah. Pada standar di Tanah Air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, saat pengurusan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji), bimbingan manasik haji (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji di Makkah, yaitu pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji.

Pelayanan didefinisikan sebagai usaha terhadap kebutuhan pelanggan. Kebutuhan bagi manusia adalah suatu rasa dan keinginan yang tumbuh secara alami dalam diri setiap manusia yang harus dipenuhi dengan segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupan. Selain itu, pelayanan dapat didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan yang diperoleh melalui

⁴ Ani Sulistina Wati, Rahima Zakia, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Muaro Sijunjung," *Jurnal Dakwah Dan Manajemen*, 2018, hlm. 65.

aktivitas orang lain secara langsung.⁵ Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi sebuah instansi, sebab jika pelanggan tidak puas dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan terhadap instansi tersebut. Kepuasan pelanggan tersebut dapat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan. Segala upaya yang dilakukan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul sama sekali tidak ada artinya jika tidak untuk memuaskan pelanggan.

Jemaah ibadah haji dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dikarenakan banyaknya umat Islam yang ingin menunaikan ibadah yang dilakukan di tanah suci, selain itu dengan adanya Covid-19 kemarin dan penundaan pemberangkatan jemaah haji. Sehingga menjadikan masa tunggu yang sangat panjang. Oleh karena itu, ibadah haji kemudian tidak hanya melibatkan jemaah haji muda, tetapi juga jemaah haji lansia yang telah mencapai usia lanjut. Menurut *World Health Organization* (WHO) usia pada manusia dapat dikelompokkan berdasarkan rentang waktu usia tertentu, yaitu remaja diusia 10-19 tahun, dewasa diusia 20-44 tahun, pra lanjut diusia 45-59 tahun, dan lansia diusia diatas 60 tahun.⁶ Perjalanan ibadah haji bagi jemaah haji lansia menghadirkan tantangan dan kebutuhan yang berbeda dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Oleh karena itu,

⁵ Nakhila Hunafa Al Qudsy, Yusuf Zaenal Abidin, and Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19," *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, Vol. 1: 2 (Bandung, 2022): hal. 155–74.

⁶ Nia Heppy Lestari, "Klasifikasi Umur Balita, Remaja, Dan Dewasa Menurut Kemenkes," <https://gaya.tempo.co/read/1724197/kategori-umur-balita-remaja-dan-dewasa-menurut-kemenkes-jangan-salah>, diakses pada Tanggal 12 Januari 2024, pukul 19:34 WIB.

sangat penting untuk merencanakan pelayanan yang matang dan fokus pada kebutuhan khusus jemaah haji lansia.

Beberapa aspek yang perlu diperhatikan secara khusus dalam suatu perencanaan pelayanan yaitu kesehatan fisik dan mental, mobilitas, aspek psikologis, dan sosial. Pada penyelenggaraan ibadah haji 1444 H/2023 M jumlah jemaah haji Indonesia yang berusia 65 tahun keatas mengalami peningkatan 60-65% dari total jemaah haji lansia pada tahun sebelumnya.⁷ Pada tahun ini, jumlah jemaah haji yang meninggal dunia juga mengalami kenaikan yang cukup drastis. Dengan jumlah 752 orang yang wafat dan dari jumlah tersebut sebanyak 562 orang diantaranya berusia 65 tahun keatas.⁸ Dari 294 total jemaah haji tahun 2023, terdapat 2 orang jemaah haji yang meninggal dunia. Dan dari 2 orang tersebut tidak ada yang berasal dari KBIHU Muslimat NU Kulon Progo.⁹ Oleh karena itu, pemerintah pada tahun ini menyebutnya dengan haji ramah lansia.

Penyebab dari banyaknya jemaah lansia pada tahun ini juga dikarenakan oleh adanya pembatasan usia yaitu maksimal 65 tahun yang diberangkatkan pada tahun 2022.¹⁰ Sehingga calon jemaah haji yang berusia

⁷ Wawancara dengan Agus Sebagai Kepala Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY, Pada Tanggal 24 November 2023 jam 14.00.

⁸ Dwi Rahmawati, "Menag Yaqut: 752 Jemaah Haji Reguler 2023 Meninggal Dunia", <https://news.detik.com/berita/d-6937580/menag-yaqut-752-jemaah-haji-reguler-2023-meninggal-dunia/amp> , diakses pada Tanggal 15 Mei 2024, pukul 00:13 WIB.

⁹ Redaksi, "Dua Jemaah Haji Asal Kulon Progo Wafat di Arab Saudi", <https://kulonprogo.sorot.co/berita-9671-dua-jemaah-haji-asal-kulon-progo-wafat-di-arab-saudi.html> , diakses pada Tanggal 30 Agustus 2024, pukul 08.00 WIB.

¹⁰ Muhammad Faizin, "30 Persen Lansia, Bagaimana Angka Jamaah yang Wafat di Musim Haji 2023?" <https://nu.or.id/internasional/30-persen-lansia-bagaimana-angka-jamaah-yang-wafat-di-musim-haji-2023-ac8M2> , diakses pada Tanggal 13 Januari 2024, pukul 10:00 WIB.

dias 65 tahun diberangkatkan pada tahun ini. Adanya pembatasan umur tersebut dikarenakan masih adanya pandemi yang dikhawatirkan mudah menyerang pada jemaah lanjut usia yang mana mobilitasnya sudah menurun.

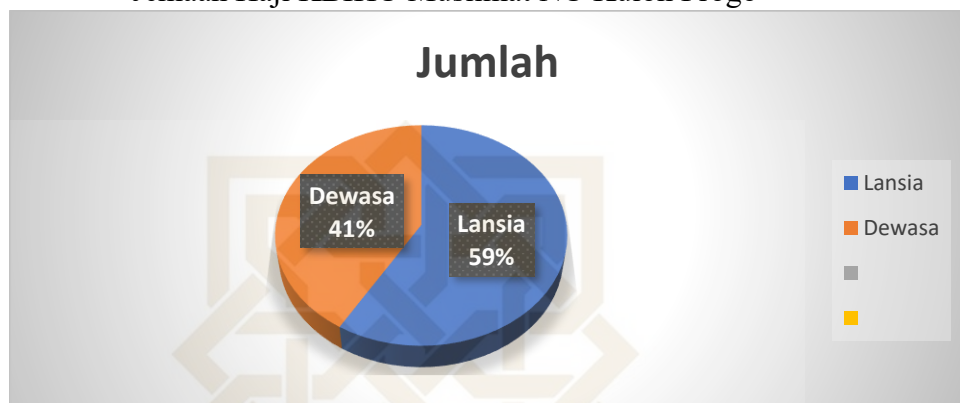
Ibadah haji merupakan ibadah yang memiliki mobilitas yang tinggi ditambah dengan iklim tanah suci yang panas. Iklim dan mobilitas tersebut dapat mempengaruhi kesehatan dan kemampuan fisik jemaah haji lansia serta akan berdampak pada ibadah haji yang mereka laksanakan.¹¹ Beberapa tahun terakhir KBIHU MNU Kulon Progo mengalami penurunan kepuasan jemaah terkait dengan pelayanan yang diberikan. Dalam melayani jemaah haji lansia KBIHU MNU Kulon Progo menghadapi permasalahan terkait dengan komunikasi. Akibat adanya penurunan kesehatan fisik pada lansia, seperti gangguan pendengaran, penglihatan atau masalah kesehatan fisik lainnya yang dapat mempengaruhi cara mereka menerima informasi dan instruksi. Selain itu, jemaah lansia juga sering menghadapi kesulitan dalam mengungkapkan perasaan apa yang mereka rasakan. Sehingga komunikasi yang dilakukan antara pihak KBIHU dengan jemaah haji lansia menjadi kurang efektif.

Jemaah ibadah haji di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo pada tahun 2023 berjumlah 58 orang. Menurut WHO terdapat dua kategori pengelompokan usia di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, yaitu jemaah

¹¹ Achmad Muchaddam Fahham, "Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia," *Bidang Kesejahteraan Rakyat:Info Singkat* Vol. 17 : 12 Juni (Jakarta Pusat,2023).

lansia yang berjumlah 34 orang dan jemaah dewasa yang berjumlah 24 orang.¹² Dengan diagram persentase sebagai berikut:

Diagram 1. 1
Jemaah Haji KBIHU Muslimat NU Kulon Progo



Sumber: Dokumen KBIHU Muslimat NU Kulon Progo 2023

Berdasarkan hal tersebut mayoritas jemaah di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo adalah jemaah haji berusia lanjut yang mana secara mental dan fisiknya sudah mulai menurun, oleh karena itu upaya untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji lansia terus dilakukan di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dengan membuat perencanaan yang akan dilakukan kedepannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penyusun tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pada Jemaah Haji Lanjut Usia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Muslimat NU Kulonprogo Tahun 2023”.

¹² Wawancara pra penelitian dengan H. Daryono, Sekretaris KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, 02 Februari 2024.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Perencanaan Pelayanan Pada Jemaah Haji Lansia yang dilaksanakan di KBIHU Muslimat NU Kulonprogo Tahun 2023?
2. Bagaimana Implementasi Pelayanan Pada Jemaah Haji Lansia yang dilaksanakan di KBIHU Muslimat NU Kulonprogo Tahun 2023?

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 dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pada Jemaah Haji Lanjut Usia yang ada di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo Tahun 2023.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dan memperluas pengetahuan mengenai implementasi pelayanan jemaah haji lansia dibidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji Umrah.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan berguna secara praktis, yaitu:

- 1) Bagi lembaga, hasil penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi untuk meningkatkan pelayanan pada jemaah haji lansia di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dan sebagai acuan bahan evaluasi untuk merencanakan pelayanan yang diterapkan.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bacaan untuk menambah data mengenai pelayanan pada jemaah haji lanjut usia.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil dari tinjauan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pada Jemaah Haji Lanjut Usia Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Muslimat NU Kulon Progo Tahun 2023” memiliki relevansi dengan hasil kajian penelitian terdahulu. Kajian pustaka digunakan untuk memperkaya data penelitian dan menghindari duplikasi hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Hasil penelitian sebelumnya yang ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Akbar Salman Habanakah, mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2021 yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat Pada Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji pada masa

pandemi Covid-19 dan mengetahui problematika pelayanan haji yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasilnya adalah pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji yang berupa pelayanan administrasi yang mempunyai berbagai syarat untuk melakukan salah satu pelayanannya. Pada masa pandemi Covid-19 Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat tetap melaksanakan manajemen pelayanan haji yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku. Pada proses pelayanannya juga terdapat beberapa problematika yang harus dihadapi seperti, kurangnya kesadaran masyarakat untuk vaksinasi, pelunasan biaya haji, banyaknya PPIU yang gulung tikar karena pandemi, dan lain sebagainya.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan ibadah haji dan metode penelitian yang digunakan juga sama. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah topik penelitian, rumusan masalah, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian. Skripsi dari Akbar Salman Habanakah sudah cukup baik dari segi pembahasan yang dikaitkan dengan ciri-ciri pelayanan yang baik, akan tetapi alangkah lebih baik lagi jika pembahasan mengenai manajemen lebih diperkuat lagi sebab dalam sistem pelayanan tidak

akan terlepas dari manajemen pada saat memberikan pelayanan yang baik.¹³

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai implementasi pelayanan dengan metode penelitian yang digunakan juga sama. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah topik penelitian, rumusan masalah, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

2. Skripsi yang ditulis oleh Febbi Liurensi, mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2023 yang berjudul “Implementasi Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT Arofahmina Cabang Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasilnya adalah dapat diketahui bahwa PT. Arofahmina Cabang Tulungagung sudah menerapkan rencana untuk mencapai tujuan perusahaan yang baik. Dan berkomitmen untuk tetap buka di masa

¹³ Akbar Salman Habanakah, *Manajemen Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat Pada Masa Pandemi Covid-19* (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).

pandemi Covid-19 dengan memberikan pelayanan yang dapat dilakukan secara online dan offline supaya pelanggan tidak ragu untuk membuka program tabungan umrah dan menjamin semua jemaahnya bisa berangkat setelah pemerintah Arab Saudi mengizinkan untuk melaksanakan ibadah umrah kembali. Pelayanan pada PT. Arafahmina telah mengacu pada Peraturan Menteri Agama (PMA) RI.¹⁴

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai implementasi pelayanan dengan metode penelitian yang digunakan juga sama. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah topik penelitian, rumusan masalah, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

3. Skripsi yang ditulis oleh Yoga Setiawan, mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada tahun 2023 yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Jamaah yang sudah Lansia di PT Marco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan umrah terhadap jamaah yang sudah lanjut usia di PT Mmarco Tour dan Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan

¹⁴ Febbi Liurensi, *Implementasi Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 Di PT Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022* (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023).

adalah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun hasilnya adalah dapat diketahui bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Marco Tour dan Travel Bandar Lampung menggunakan empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Keempat fungsi manajemen tersebut digunakan dalam melaksanakan pelayanan haji dan umrah di PT Marco Tour dan Travel supaya pelaksanaan pembinaan haji dan umrah khususnya bagi jemaah lansia dapat berjalan dengan baik dan terarah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan ibadah haji dengan metode penelitian yang digunakan juga sama. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah topik penelitian, rumusan masalah, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.¹⁵

4. Skripsi yang ditulis oleh Miftahul Jannah, mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2023 yang berjudul “Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Lansia di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan, pengembangan, dan pengarahan implementasi strategi

¹⁵ Yoga Setiawan, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Terhadap Jamaah Yang Sudah Lansia Di PT Marco Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Bandar Lampung* (Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

pelayanan ibadah haji di Kantor Kemnterian Agama Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasilnya adalah pelaksanaan pelayanan ibadah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan dilaksanakan secara terstruktur, sehingga menjadikan pelaksanaan pelayanan mudah untuk mendistribusikan dan jemaah juga merasa terbantu dengan adanya hal tersebut. Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan juga telah memberikan pelayanan yang memadai bagi jemaah haji lanjut usia sesuai dengan kebutuhan mereka.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan ibadah haji bagi jemaah lansia dan metode penelitian yang digunakan juga sama. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah topik penelitian, rumusan masalah, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian. Skripsi dari Miftahul Jannah sudah cukup baik dari segi pembahasan yang menjelaskan mengenai pelaksanaan, pengembangan, dan pengarahannya dari implementasi pelayanan yang dilakukan, akan tetapi alangkah lebih baik lagi jika pembahasan mengenai pelayanan bagi jemaah haji lansia lebih ditonjolkan lagi.¹⁶

¹⁶ Miftahul Jannah, *Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Lansia Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan* (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

5. Skripsi yang ditulis oleh Salsabilla, mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2023 yang berjudul “Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh pada PT. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayananan prima yang diberikan terhadap jemaah umroh dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan prima terhadap jemaah umroh. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasilnya adalah pelayanan prima di PT Khazzanah Al-Anshary berjalan dengan baik dan telah sesuai dengan aturan yang terteloh oleh penyelenggara ibadah umroh. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan pada saat pendaftaran, pemberangkatan jemaah umroh ke tanah suci hingga jemaah pulang lagi ke tanah air. Dalam memberikan pelayanan prima tersebut terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yaitu, seperti faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, dan faktor kemampuan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan dan metode penelitian yang digunakan juga sama. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian

ini adalah topik penelitian, rumusan masalah, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.¹⁷

E. Kerangka Teori

1. Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari kata *implementation* yang berarti penerapan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Implementasi biasanya dilaksanakan setelah perencanaan sudah dianggap matang atau sempurna. Menurut Van Meter dan Van Hom yang dikutip oleh Wahab, implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan ada keputusan kebijakan. Menurut Mazmanian dan Paul A. Sebastiar yang dikutip oleh Wahab implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, akan tetapi dapat berbentuk keputusan atau perintah eksekutif yang penting dari pengadilan.¹⁸

Sedangkan menurut Guntur Setiawan yang dikutip oleh mirawati implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta

¹⁷ Salsabilla, *Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023* (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

¹⁸ Sholicin Abdul Wahab, *Pengantar Kebijakan Publik* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2008), hlm. 187.

memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹⁹ Implementasi menurut Sudarsono yang terdapat dalam bukunya “Analisis Kebijakan Publik” yang dikutip oleh Badriyah yaitu suatu kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan melalui penggunaan sarana (tools) untuk memperoleh hasil akhir yang diinginkan.²⁰

Menurut Nurdin Usman implementasi adalah bermuara pada kegiatan, aksi, tindakan, atau mekanisme pada suatu sistem. Namun, implementasi bukan hanya sekedar aktivitas melainkan suatu kegiatan yang direncanakan dan untuk mencapai tujuan kegiatan.²¹ Menurut Syafie yang dikutip oleh Eka Prameswari menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang telah terjadi setelah peraturan perundang-undangan ditetapkan, yang memberikan otorasi pada suatu kebijakan, program, manfaat atau suatu bentuk hasil yang jelas.²²

Dari beberapa penjelasan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasannya implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan yang dilakukan sesuai rancangan atau rencana yang telah disusun secara rinci. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwasannya implementasi bukanlah sekedar aktifitas, akan tetapi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan

¹⁹ Mirawati, “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji,” *MABRUR : Academic Journal of Haji and Umra* 1, no. 2 (2021): 6.

²⁰ Siti Badriyah, “Implementasi: Pengertian, Tujuan, Dan Jenis-Jenisnya,” *Gramedia*, accessed January 28, 2024, https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/#google_vignette.

²¹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hlm. 70.

²² Eka Prameswari, Afifudin, and Suyeno, “Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang,” *Jurnal Respon Publik*, Vol. 15 : 7 (2021), hlm. 13–20.

acuan noorma-norma tertentu untuk mencapai tujuan dari suatu kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak dapat berdiri sendiri, namun dipengaruhi oleh objek berikutnya.

2. Pengertian Perencanaan

Perencanaan menurut Ulbert Silalahi yang dikutip oleh Ali Nurdin merupakan suatu kegiatan penetapan tujuan serta merumuskan dan mengatur pendayagunaan manusia, informasi, financial, metode, dan waktu untuk memaksimalkan efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan. Menurut Bintoro Tjokroamidjodjo yang dikutip oleh Ali Nurdin mendefinisikan bahwa perencanaan secara lebih luas sebagai berikut:

- a. Perencanaan dalam arti seluas-luasnya tidak lain adalah suatu proses mempersiapkan secara sistematis kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- b. Perencanaan adalah suatu cara bagaimana mencapai tujuan sebaiknya dengan sumber yang ada supaya lebih efektif dan efisien.
- c. Perencanaan adalah penentuan tujuan yang akan dicapai atau yang akan dilakukan, bagaimana, bilamana, dan oleh siapa.²³

Sedangkan menurut G. R. Terry yang dikutip oleh Muchaddam perencanaan adalah memilih, menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan

²³ Ali Nurdin, "*Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*", 1st ed. (Depok: Rajawali Pers, 2019).

menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.²⁴ Buhari mengutip definisi perencanaan menurut Hendiyat Soetopo mengemukakan bahwasannya perencanaan merupakan proses penentuan tujuan atau sasaran yang akan dicapai dan menetapkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (*the process of setting goals or targets to be achieved or targets to be achieved and specify the path and the resources needed to achieve goals effectively and efficiently*).²⁵

Dalam suatu kegiatan atau organisasi perencanaan sangat diperlukan karena perencanaan merupakan salah satu proses dasar manajemen dalam mengambil keputusan dan tindakan. Perencanaan sangat diperlukan dalam semua jenis kegiatan baik kegiatan organisasi, perusahaan, maupun kegiatan masyarakat dan perencanaan terdapat pada setiap fungsi-fungsi manajemen karena fungsi-fungsi tersebut hanya dapat melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan pada saat perencanaan.

Siagian mendefinisikan perencanaan yang dikutip oleh Zaenal Mukarrom yaitu sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang untuk hal-hal yang akan dikerjakan pada masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang ditentukan.²⁶

²⁴ Achmad Muchaddam Fahham, "Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia," hlm.

²⁵ Buhari Luneto, *Perencanaan Pendidikan* (Makassar: Sanabil, 2023), hlm 4.

²⁶ Zaenal Mukarrom and Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015) hlm. 102.

Lebih spesifik, menurut Mintzberg yang dikutip oleh Zaenal Mukarrom mendefinisikan perencanaan sebagai berikut:

- a. Perencanaan berarti pemikiran maju;
- b. Perencanaan berarti pengambilan keputusan;
- c. Perencanaan berarti pengambilan keputusan terintegrasi;
- d. Perencanaan berarti proses terformulasi untuk menghasilkan hasil yang terartikulasi, dalam bentuk sistem yang terintegrasi pada keputusan-keputusan yang ada.

Perencanaan dapat dipandang sebagai langkah-langkah yang dapat dijalankan secara sistematis sebagai berikut:

- a. Menetapkan tujuan, hasil spesifik yang ingin dicapai, dan menentukan arah yang hendak dituju.
- b. Mengidentifikasi langkah-langkah untuk mencapai tujuan, mengevaluasi kemajuan yang telah dicapai, dan menganalisis kekuatan serta kelemahan yang terlibat.
- c. Mengimplementasikan dan memantau pelaksanaan rencana yang telah disusun.²⁷

Dalam Proses perencanaan ini dirumuskan tindakan awal sebelum melakukan kegiatan dalam suatu organisasi. Perencanaan merupakan suatu penentu saat terdapat perbedaan kinerja satu organisasi dengan organisasi yang lain dalam melaksanakan rencana untuk mencapai

²⁷ Mulyadi, *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007) hlm. 03.

tujuan. Karena sesungguhnya perencanaan itu memberikan arah, mengurangi pengaruh, perubahan, menumbuhkan penyumbangan dan penyusunan untuk memudahkan proses-proses manajerial yang lain terutama pada fungsi pengawasan. Perencanaan yang baik dilakukan untuk mencapai :

- a. *Protective benefits*, yaitu menjaga supaya tujuan-tujuan, sumber, dan metode atau teknik memiliki relevansi yang tinggi dengan tuntutan masa depan sehingga dapat mengurangi resiko keputusan.
- b. *Positive benefits*, yaitu produktifitas dapat meningkat sejalan dengan dirumuskannya rencana yang komprehensif dan tepat.²⁸

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwasannya perencanaan adalah suatu pekerjaan untuk memilih sasaran, prosedur, program, dan kebijakan yang diperlukan untuk mencapai apa yang diinginkan. Oleh karena itu, perencanaan diproses oleh perencana dan hasilnya menjadi rencana (*plan*). Perencanaan bukanlah suatu kegiatan yang bersifat individual melainkan dilakukan dalam konteks masyarakat (*society*). Dalam hal ini jelas terdapat banyak kebutuhan yang harus diakomodasi. Perencanaan juga tidak hanya meninjau pada masa kini tapi juga pada masa depan, oleh karena itu perencanaan bukan hanya sekedar memberikan solusi pada masalah-masalah yang sedang dihadapi. Perencanaan harus dapat mengantisipasi berbagai

²⁸ Moh. Arifudin, Fathma Zahara Sholeha, "Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam," *Ma'alim: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1 : 1 (2021), hlm. 28–45, <https://doi.org/10.54471/moderasi.v1i1.4>.

bentuk masalah atau hambatan yang akan timbul di masa yang akan datang dan berupaya untuk memberikan alternatif solusinya.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²⁹ Definisi pelayanan yang dikutip oleh Febri Yuliani menurut Herdiyansyah adalah sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Sedangkan menurut Litjan Poltak Sinambela pelayanan adalah pembelian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³⁰

Menurut Atep Adya Brata pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pelanggan dari sebelum sampai setelah terjadinya transaksi.³¹ Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronoss yang dikutip oleh Ratminto yaitu pelayanan merupakan suatu

²⁹ Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia “Kamus Besar Bahasa Indonesia.,” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>, diakses pada Tanggal 2 Februari 2024.

³⁰ Febri Yuliani Rianti, Selvi, Zalia Rusli, “Kualitas Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 15 : 3 (2019), Hlm. 412-419.

³¹ Atep Adya Brata, *Bisnis Dan Hukum Perdata Dugas SMK* (Bandung: Amrico, 1990) hlm. 50.

aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan atau konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan jasa pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³² Menurut Kolter yang dikutip oleh Samparan Lukman pelayanan adalah suatu kegiatan yang menawarkan kepuasan terkait pada suatu produk secara fisik meskipun hasilnya tidak terikan dan saling menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan.³³

Menurut Lovelick yang dikutip oleh Nirmala menyatakan bahwasannya pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi oleh pengguna jasa dan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan.³⁴ Sedangkan menurut Moenir yang dikutip oleh Marjoni Rachman menyatakan bahwasannya pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan

³² Ratminto, *Manajemen Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Character & Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 3.

³³ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), hlm. 8.

³⁴ Nirmala, Jaelan Usman, and Adnan Ma'ruf, "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik* 1, no. 3 (2020): 892–906.

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Moenir juga mengemukakan bahwasannya pelaksanaan pelayanan dapat diukur dengan standar yang baik.³⁵

Menurut Mirawati pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang atau kelompok baik secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan seseorang.³⁶ Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang menerapkan prosedur-prosedur yang mudah, terbuka, dan jujur. Pelayanan yang diinginkan oleh para pelanggan adalah pelayanan yang bersifat fleksible, yaitu mudah dalam mengurus kepentingan, bersifat wajar dalam memperoleh pelayanan, perlakuan yang sama, dan bersifat terbuka maksudnya yaitu adanya perlakuan yang terus terang dan jujur.³⁷

Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan individu atau kelompok pada suatu lembaga tertentu yang prosesnya memerlukan interaksi dan komunikasi demi untuk memberikan pelayanan kepada seorang pelanggan. pelayanan juga bisa didefinisikan sebagai suatu kegiatan mengurus kebutuhan seseorang supaya sesuatu yang dibutuhkan oleh orang tersebut terpenuhi. Pada dasarnya, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan secara sadar yang bertujuan untuk

³⁵ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: Tahta Media Group, 2021), hlm. 6.

³⁶ Mirawati, "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji.", hlm. 3.

³⁷ Qudsy, Abidin, and Setiawan, "Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19.", hlm. 161.

memenuhi atas kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain, baik berupa jasa ataupun tindakan. Hal tersebut akan membuat semua pihak yang berkaitan untuk berinteraksi atau berkomunikasi dan saling bekerja sama dalam jangka waktu tertentu.³⁸

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa baik dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Penyedia layanan

Penyedia jasa merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pelanggan atau konsumen, baik berupa layannan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa.

b. Penerima layanan

Penerima layanan yaitu seseorang yang disebut dengan pelanggan atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan tersebut.

c. Jenis layanan

³⁸ Elva Rahma, "Mewujudkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM)," *Journal Of Chemical Information and Modeling*, Vol. 53 : 9 (2016), hlm. 88–89.

Jenis layanan merupakan layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan tersebut.

d. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama suatu pelayanan. Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada kepuasan pelanggan. hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dari para pelanggan yang berkaitan dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka dapatkan.³⁹

Terdapat beberapa unsur yang mencirikan pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut;

- a. Tersedia karyawan yang baik
- b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.⁴⁰

³⁹ Muhamad Fitri Rahmadana, dkk, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 4.

⁴⁰ Muhamad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 29.

Menurut William B. Martin yang dikutip oleh Febi Silvia tujuan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan sikap positif, bertujuan supaya konsumen memiliki harapan bahwa pelayanan yang akan diberikan akan memuaskan sesuai yang diharapkan oleh konsumen.
 - b. Mendefinisikan kebutuhan pelanggan, penyedia jasa layanan hendaknya mengetahui semua kebutuhan pelanggan sehingga dapat melayaninya dengan baik.
 - c. Menyiapkan kebutuhan pelanggan
 - d. Memastikan pelanggan untuk kembali
 - e. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
 - f. Untuk menghindari tuntutan-tuntutan tertentu dikemudian hari terhadap penyedia layanan
 - g. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
 - h. Untuk mempertahankan pelanggan.⁴¹
4. Standar pelayanan

Menurut Ridwan dan Sudrajat yang dikutip oleh Nirmala setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan

⁴¹ Ibid, hlm 30.

dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Adapun standar pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif termasuk dengan rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Kompetensi pegawai

Pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.⁴²

⁴² Ibid, Nirmala, Jaelan Usman "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba," hlm. 892–906.

5. Dimensi pelayanan

Dimensi pelayanan merupakan sesuatu yang harus dimiliki oleh sebuah pelayanan. Karena dengan mengetahui dimensi kualitas ini akan menjadikan sebuah tolak ukur bagi pelayanan tersebut.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia bahwasannya terdapat lima (5) karakteristik kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung ini berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Kemampuan suatu lembaga atau perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak yang menerima pelayanan. Hal tersebut dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu dapat berupa penampilan staf dalam melayani pelanggan.

b. Keandalan (*reliability*)

Dalam setiap lembaga atau organisasi yang dikelola dengan baik selalu terdapat kriteria kinerja yang harus dipenuhi oleh orang yang bekerja di lembaga tersebut. Kemampuan lembaga atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan sebelumnya. Seperti halnya kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan dan dilakukan dengan standar pelayanan yang jelas.

c. Daya tangkap (*responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa atau barang dengan cepat dan tepat disertai dengan pemberian informasi yang jelas. Pelanggan juga membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan ramah.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan ini mencangkup pada kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, yaitu bebas dari bahaya, beresiko, atau ragu-ragu. Seperti halnya staf dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

e. Empati (*emphaty*)

Lembaga yang menampilkan kesan bersahabat dan perlakuan yang ramah dalam memberikan pelayanan, merupakan sesuatu yang sangat berharga dan akan membekas bagi pelanggan.

Kesan tersebut sangat berarti untuk membentuk citra baik atau buruknya lembaga. Dapat juga didefinisikan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan yang berupaya untuk memahami keinginan pelanggan dimana lembaga tersebut diharapkan memiliki suatu pengetahuan dan pengetahuan tentang pelanggan, memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi

pelanggan, serta dapat memahami kebutuhan pelanggan. Empati ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan dapat mendahulukan kepentingan pelanggan.⁴³

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif (*field research*) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁴⁴

2. Sumber Data

a. Data primer

Sumber data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara dengan

⁴³ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019) hlm. .

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Ke-21 (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 15.

cara melakukan wawancara secara langsung dengan subjek penelitian.⁴⁵

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi yang dapat berupa dokumen, buku catatan, laporan, dan literatur-literatur pustakawan. Data yang terkait dengan implementasi perencanaan pelayanan pada jemaah haji lansia.⁴⁶

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek dari penelitian ini terdapat 3 (tiga) orang, yaitu Direktur KBIHU Muslimat NU, Karyawan KBIHU Muslimat NU, dan Jemaah haji tahun 2023 KBIHU Muslimat NU.

b. Objek penelitian

Objek penelitian identik dengan data sekunder, maka titik fokus penelitian ini adalah terkait dengan analisis implementasi perencanaan pelayanan pada jemaah haji lansia KBIHU Muslimat NU.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode untuk mengumpulkan data dengan berkomunikasi, yaitu melalui

⁴⁵ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*, Yogyakarta Press, Ke-1 (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press, 2020), hlm. 53.

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 53.

percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan.⁴⁷

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan terhadap fakta-fakta yang dibutuhkan oleh peneliti. Peneliti menggunakan observasi non partisipasi yaitu peneliti tidak terlibat dengan kegiatan yang akan diteliti.⁴⁸ Jadi, peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan dan menulis secara langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data baik berupa data arsip, foto kegiatan dan laporan perjalanan, dan semua yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Analisis pada kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari temanya, dan

⁴⁷ *Ibid.*, hlm. 59.

⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 55.

membuang yang tidak perlu. Reduksi data dapat dibantu menggunakan alat elektronik.⁴⁹

b. Penyajian data

Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih mudah untuk dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.⁵⁰

c. Verifikasi data

Langkah ketiga pada analisis data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal masih bisa berubah jika tidak menemukan bukti yang kuat yang mendukung. Kesimpulan dalam penelitiann kualitatif diharapkan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya belum jelas setelah diteliti akan menjadi jelas.⁵¹

6. Keabsahan data

Triangulasi merupakan menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah didapatkan. Triangulasi dalama pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai pengumpulan data yang berbeda-

⁴⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Ke-21, hlm. 337

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 340.

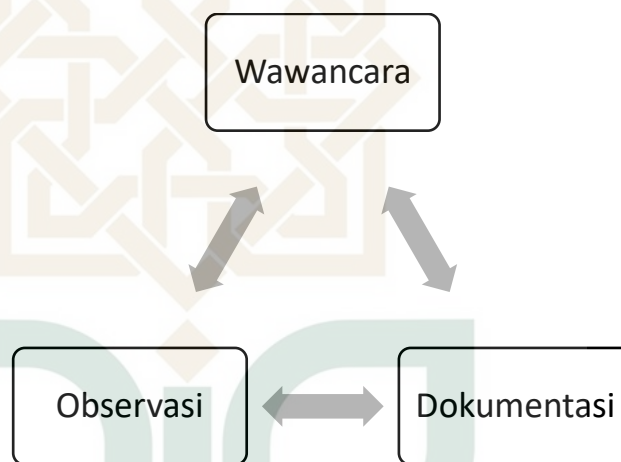
⁵¹ *Ibid.*, hlm. 345.

beda. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan menggunakan triangulasi dengan kategori triangulasi sebagai berikut:

a. Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Gambar 1. 1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*

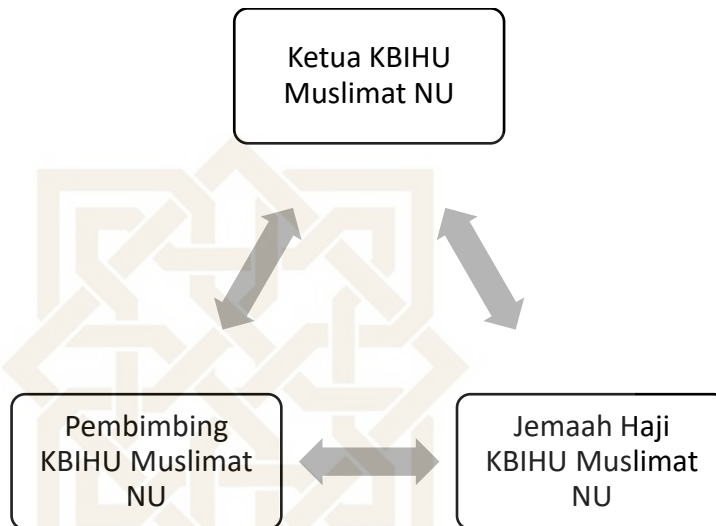
Data yang diperoleh dari wawancara, kemudian dicek dengan observasi dan dokumentasi, dan sebaliknya. Apabila menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data untuk memastikan mana yang dianggap benar.

b. Triangulasi sumber data

Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek yang telah

diperoleh melalui beberapa sumber. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Triangulasi Sumber Data



Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dari beberapa sumber. Pada tahap ini peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari Direktur KBIHU Muslimat NU, Karyawan KBIHU Muslimat NU, dan Jemaah haji lansia tahun 2023 KBIHU Muslimat NU.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan peneliti dalam penyusunan skripsi agar dapat menghasilkan pembahasan yang sistematis dan runtut, maka dalam penelitian ini penulis membagi menjadi empat bab pembahasan. Adapun penjelasan dari setiap babnya adalah sebagai berikut:

BAB I: bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari KBIHU Muslimat NU Kulonprogo berupa sejarah lembaga, letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi dan lain sebagainya yang masih berkaitan dengan KBIHU Muslimat NU Kulonprogo.

BAB III: pada bab ini menjelaskan mengenai laporan hasil dari penelitian yang dikomparasikan antara teori dengan realita, analisis perencanaan pelayanan pada jemaah haji lansia KBIHU Muslimat NU Kulonprogo tahun 2023.

BAB IV: bab ini merupakan bagian terakhir pada penelitian ini yang berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan juga saran atau rekomendasi kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang dibuat oleh peneliti dengan memperhatikan pokok-pokok permasalahan yang diangkat dengan judul Implementasi Perencanaan Pelayanan pada Jemaah Haji Lansia KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwasannya dalam perencanaan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo menetapkan tujuan dan menyusun hal-hal yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan bimbingan yaitu, menetapkan prosedur bimbingan, pembuatan jadwal bimbingan, peninjauan biaya bimbingan, dan peninjauan sarana dan prasarana yang disediakan. Perencanaan tersebut telah dilaksanakan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dengan baik.

Implementasi pelayanan merupakan suatu penerapan pelayanan yang sebelumnya sudah ditetapkan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo kepada calon jemaah haji lansia bersifat objektif, tentu bertanggung jawab sesuai dengan arahan dan petunjuk yang sebelumnya telah dibuat. Selain itu, KBIHU Muslimat NU Kulon Progo akan menambahkan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh jemaah haji lansia, yang tentunya bertujuan untuk membuat calon jemaah haji lansia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam pemberian pelayanan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo tidak membedakan antara calon jemaah haji lansia dengan calon jemaah haji non lansia. Akan tetapi, dalam melayani calon jemaah haji lansia KBIHU Muslimat NU Kulon Progo memberikan pelayanan secara prioritas dan khusus. Hal tersebut dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo karena pada dasarnya seseorang yang memasuki usia lanjut maka akan mengalami penurunan fisik maupun mentalnya.

Dalam kegiatan bimbingan yang dilaksanakan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo pembimbing mampu bertanggungjawab kepada jemaah. Pembimbing juga memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melayani para jemaah haji. Selain itu pembimbing juga mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah untuk mampu melaksanakan rangkaian haji di Tanah Suci. Dan pada saat kegiatan bimbingan berlangsung KBIHU Muslimat NU Kulon Progo mampu membuat para calon jemaah haji merasa dihargai dan dipedulikan oleh KBIHU.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, penulis akan merincikan pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo yang dapat dilihat dari beberapa dimensi, diantaranya yaitu:

1. Bukti nyata

- a. Memberikan fasilitas kegiatan bimbingan manasik haji
- b. Memberikan sarana dan prasana kegiatan bimbingan manasik haji

2. Kehandalan

- a. Melaksanakan kegiatan bimbingan manasik haji tepat waktu
- b. Memberikan materi sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya.
- c. Menerima setiap keluhan jemaah haji.

3. Daya tangkap

- a. Memberikan pelayanan yang tangkas dan cekatan.
- b. Menyikapi setiap masalah pada calon jemaah haji dengan sopan dan santun

4. Jaminan

- a. Menyiapkan pembimbing yang berkompetensi, berpengalaman, dan bersertifikasi

5. Empati

- a. Memberikan perhatian dan kepedulian kepada calon jemaah haji
- b. Memberikan rangkulan kepada calon jemaah haji.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah di uraikan. Pada kesempatan ini ddengan kerendahan hati penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. KBIHU Muslimat NU yang menjadi penyedia jasa layanan bimbingan manasik haji, agar melaksanakan kaderisasi petugas pada saat proses kegiatan bimbingan manasik. Dengan tujuan supaya dapat melayani setiap proses bimbingan manasik secara lebih dekat, meningkatkan kualitas pelayanan, dan regenerasi pengurus.
2. KBIHU Muslimat NU lebih memperhatikan lagi pelayanan bagi calon jemaah haji lansia dalam menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan lansia. Terutama dalam menyediakan ruang kelas penulis menyarankan untuk memilih ruang kelas yang berada di lantai satu meskipun dengan kondisi belum mempunyai gedung sendiri, sehingga tidak mengharuskan para calon jemaah haji terutama calon jemaah haji lansia untuk menaikki tangga dalam proses menuju ruang kelas bimbingan.
3. Penelitian selanjutnya, membahas mengenai efektivitas program pelatihan bagi staff KBIHU Muslimat NU Kulon Progo yang menangani calon jemaah haji lanjut usia.

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Sholicin. *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2008.
- Adya Brata, Atep. *Bisnis Dan Hukum Perdata Dugas SMK*. Bandung: Amrico, 1990.
- Arifudin, Fathma Zahara Sholeha, Moh. "Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam." *Ma'alim: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 1 2021: 28–45. <https://doi.org/10.54471/moderasi.v1i1.4>.
- Aziz, Kustini, Abdul. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Badriyah, Siti. "Implementasi: Pengertian, Tujuan, Dan Jenis-Jenisnya." *Gramedia*. Accessed January 28, 2024. https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/#google_vignette.
- Fahham, Achmad Muchaddam. "Layanan Haji Ramah Lansia." *Bidang Kesejahteraan Rakyat:Info Singkat* XV, no. April 2023.
- Habanakah, Akbar Salman. *Manajemen Pelayanan Haji Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Barat Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Hasil dokumentasi di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo pada tanggal 29 Mei 2024.
- Hasil wawancara penelitian dengan Khansa Nabila Fatin, Admin KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, pada tanggal 29 Mei 2024.
- Jannah, Miftahul. *Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji Lansia Di Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan*. Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- "Kamus Besar Bahasa Indonesia. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia." Accessed February 2, 2024. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- Lestari, Nia Heppy. "Klasifikasi Umur Balita, Remaja, Dan Dewasa Menurut Kemenkes." 2023. <https://gaya.tempo.co/read/1724197/kategori-umur-balita-remaja-dan-dewasa-menurut-kemenkes-jangan-salah>.
- Liurensi, Febbi. *Implementasi Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 Di PT*

- Arofahmina Cabang Tulungagung Tahun 2022*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 2000.
- Luneto, Buhari. *Perencanaan Pendidikan*. Makassar: Sanabil, 2023.
- Ma'had Tahfidh Yanbu'ul Qur'an. *Al-Qur'an Al-Quddus Dan Terjemah Bi Rosm Utsmani*. Kudus: Mubarakatan Thoyyibah, 2022.
- Mirawati. "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Jemaah Haji." *MABRUR: Academic Journal of Haji and Umra* 1, no. 2 2021: 6.
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Mulyadi. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Yogyakarta Press. Ke-1. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta Press, 2020.
- Nirmala, Jaelan Usman, and Adnan Ma'ruf. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik* 1, no. 3 2020: 892–906.
- Nurdin, Ali. *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*. 1st ed. Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurul Fauziah, Siti. *Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kementerian Agama Kota Cilegon*. Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Prameswari, Eka, Afifudin, and Suyeno. "Implementasi Siskohat Dalam Pelayanan Haji Studi Pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang." *Jurnal Respon Publik* 15, no. 7 2021: 13–20.
- Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*,

Kualitatif, Dan R&D. Ke-21. Bandung: Alfabeta, 2015.

Qudsy, Nakhila Hunafa Al, Yusuf Zaenal Abidin, and Asep Iwan Setiawan. "Implementasi Manajemen Layanan Haji Di Masa Pandemi Covid-19." *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 2022: 155–74.

Rachman, Marjoni. *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group, 2021.

Rahma, Elva. "Mewujudkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Penerapan Konsep Total Quality Management (TQM)." *Journal Of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 2016: 88–89.

Rahmadana, dkk, Muhamad Fitri. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.

Ratminto. *Manajemen Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Character & Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

Raynaldi Putra, Renhat. *Implementasi Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Pada Khalifa Travel Dalam Pembinaan Jamaah Bandar Lampung*. Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2021.

Rianti, Selvi, Zalia Rusli, Febri Yuliani. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 15, no. 3 2019: Hlm. 412–419.

Safrianti, Yuli. *Strategi Kementerian Agama Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Calon Jemaah Haji*. Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023.

Salsabilla. *Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023*. Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

Setiawan, Yoga. *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Terhadap Jamaah Yang Sudah Lansia Di PT Marco Tour Dan Travel Haji Dan Umrah Bandar Lampung*. Lampung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023.

Sulistina Wati, Rahima Zakia, Ani. "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Muaro Sijunjung." *Jurnal Dakwah Dan Manajemen*, 2018, 65.

Susilawati, dkk, Iseu. "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan

Bimbingan Manasik Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1 2016: 190–206.

“Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” no. 004251 2019.

Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Ciputat Press, 2002.

Uswa Bella Haq, Shabrina. *Implementasi Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2020*. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Wawancara penelitian dengan daryono, Alumni Jemaah Haji Tahun 2023 KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, pada tanggal 04 Agustus 2024.

Wawancara penelitian Dengan Muhammad Nuyyamin, Ketua KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, pada tanggal 01 Agustus 2024.

Wawancara penelitian dengan Safitri Rini I, Pembimbing KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, paada tanggal 04 Agustus 2024.