



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 204/E/KPT/2022
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v11i3.31795>
Volume 11, No. 3, 2026 (1368 - 1384)

MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK JAMA'AH HAJI LANSIA (STUDI PADA PT. ARAFAH RAYA GEMILANG BENGKULU)

Wahnesly Nurliya Anggraini

Faculty of Islamic Economics and Business, Fatmawati Sukarno State Islamic
University, Bengkulu 38211, Indonesia

wahnesly.nurliya@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Supardi Mursalin

Faculty of Islamic Economics and Business, Fatmawati Sukarno State Islamic
University, Bengkulu 38211, Indonesia

supardi@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Makmur

Faculty of Islamic Economics and Business, Fatmawati Sukarno State Islamic
University, Bengkulu 38211, Indonesia

makmurreza11@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik jama'ah haji lansia yang diterapkan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Wakil Direktur, Manajer Marketing, HRD, serta jama'ah lansia yang telah mengikuti kegiatan manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan manasik jama'ah haji lansia telah diterapkan dengan cukup baik berdasarkan unsur *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Perusahaan menyediakan fasilitas pendukung manasik yang memadai seperti infokus, proyektor, buku panduan, miatur ka'bah, sound system (pengeras suara). Pemerataan materi baik jama'ah yang hadir maupun yang tidak, konsistensi jadwal, serta memberikan pelayanan yang cepat, sabar, serta ramah kepada jama'ah lansia terlihat ketika petugas menyapa, murah senyum dan mendengarkan tanpa memotong pembicaraan jama'ah. Selain itu, pelayanan yang diberikan diharapkan mampu membantu jama'ah lansia dalam memahami materi pelaksanaan ibadah haji dengan lebih baik dan nyaman.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Manasik Haji, Jama'ah Lansia, Pelayanan Haji.

Abstract

This study aims to determine how the management of guidance service for elderly Hajj pilgrims is implemented by PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. This study used a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of the Deputy Director, Marketing Manager, HRD, and elderly pilgrims who had participated in the guidance activities at PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. The results of the study indicate that the management of guidance service for elderly Hajj pilgrims has been implemented quite well based on the elements of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The company provides adequate facilities to support the guidance activities such as projectors, guidebooks, Kaaba miniatures, and sound systems (loudspeakers). Equal distribution of materials for both attending and absent pilgrims, consistency of schedules, as well as fast, patient, and friendly services for elderly pilgrims can be seen from how the staff greet them politely, smile warmly, and listen without interrupting the pilgrims while speaking. In addition, the services provided are expected to help elderly pilgrims understand the procedures of Hajj worship more easily and comfortably.

Keywords: Service Management, Hajj Ritual Guidance, Elderly Pilgrims, Hajj Services.

1. Pendahuluan

Ibadah haji merupakan ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi dalam islam karena ibadah haji merupakan salah satu rukun islam kelima.¹ Menurut bahasa haji berasal dari bahasa Arab *Al-Hajj* yang berarti ziarah atau berkunjung. Sedangkan menurut istilah syara' haji ialah berkunjung atau berziarah ke Tanah Suci untuk melaksanakan ibadah kepada Allah swt. dengan melakukan ibadah yang telah ditentukan secara berurutan mulai dari ihram, thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jumarat dan terakhir melakukan tahalul.²

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia pada dasarnya terbagi menjadi dua kategori, yaitu penyelenggaraan ibadah haji reguler dan penyelenggaraan ibadah haji khusus. Penyelenggaraan ibadah haji reguler diselenggarakan oleh Kementerian Haji dan Umrah Indonesia.³ Sedangkan penyelenggaraan ibadah haji khusus yaitu dilakukan oleh PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) yang telah mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama.⁴ PT. Arafah Raya Gemilang termasuk salah satu PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) yang

¹ Wulandari, Suci, 'Ibadah Haji Dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia', Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam, 3.Vol 3 (2023), 171-188 (h. 174)

² Cahyani, Intan, 'Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji Di Indonesia', El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum, 1.2 (2021), h. 104

³ Maulana, Refa and others, 'Perbedaan Haji Furoda, Haji ONH Plus, Dan Haji Regular', Rayah Al-Islam, 8.3 (2024), 1045-1063, (h. 1061)

⁴ Sofyan, Safna Alya Salsabila, 'Tinjauan Hukum Pemberian Izin Bagi Trevel Ibadah Haji Khusus', (Skripsi Universitas Hasanuddin Makasar, 2021), h. 5

sudah mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama, dengan no izin 09112203666960004 Tahun 2022.

Jama'ah haji di Indonesia datang dari berbagai umur mulai dari remaja hingga lanjut usia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 tentang pelaksanaan upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia, lansia adalah seseorang yang sudah berumur 60 tahun ke atas.⁵ Jadi jama'ah lansia adalah jama'ah yang sudah berumur 60 tahun ke atas. Dalam pelaksanaan pelatihan manasik haji, lansia seringkali menghadapi beberapa permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat pemahaman mereka terhadap materi yang disampaikan. Salah satunya adalah mengalami penurunan daya ingat dan penurunan konsentrasi, sehingga jama'ah mengalami kesulitan dalam memahami materi manasik.

Dengan kondisi tersebut memerlukan manajemen pelayanan pelayanan yang baik, terdapat unsur-unsur manajemen pelayanan yang harus ada di dalam sebuah Perusahaan yaitu *responsivitas* (cepat tanggap), *relialitas* (tepat, konsisten, dan dapat dipercaya), empati, jaminan atau *Assurance* (memberikan rasa aman dan kepercayaan) dan bukti fisik seperti fasilitas.⁶ Penulis menggunakan kelima unsur tersebut untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik terhadap jama'ah lansia di PT. Arafah Raya gemilang.

2. Kajian Pustaka

2.1. Manajemen Pelayanan Manasik

Manajemen adalah serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan sistem kerja dan pemanfaatan sumber daya organisasi guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.⁷ Dengan manajemen yang baik akan membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja serta membantu perusahaan dalam mencapai tujuan secara tepat dan berkelanjutan.

Di samping itu pelayanan merupakan proses pemberian jasa kepada pelanggan atau Masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya, atau membantu mengurus apa yang diperlukan pelanggan atau masyarakat. Dan dalam kamus besar bahasa indonesia, pelayanan adalah kegiatan membantu atau melayani kebutuhan orang lain, seperti tamu atau pembeli.⁸ Menurut Tjiptono terdapat 5 (lima) ukuran prinsip dimensi kualitas pelayanan atau unsur-unsur manajemen pelayanan yaitu *responsiviness* (daya tanggap), *relialitas* (keandalan), *Empthathy* (empati), *Assurance* (jaminan) dan bukti fisik (*Tangible*).

2.1.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

⁵ Aprelia, Revita, 'Tinjauan Siyazah Tanfi'ziah Dalam Implementasi Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia', (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024), h. 2

⁶ Azhari, Farhan and Hapzi Ali, 'Peran Inovasi Produk, Strategi Pemasaran, Dan Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan', Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital, 2.2 (2024), 72-81(h. 75)

⁷ N. Haliza Ati, 'Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBH Muslimat NU Balikpapan Di Masa Pandemi', Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah, 2.2 (2022), 193-207 (h.196)

⁸ Hidayatullah, Gusti Muhammad, 'Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara', Sentri: Jurnal Riset Ilmiah, 3.3 (2024), 1219-1229 (h.1222)

Tangibles atau bukti fisik merupakan segala bentuk fasilitas, sarana, prasarana, dan penampilan fisik yang dapat dilihat secara langsung atau Keahlian perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2.1.2 *Responsiviness* (cepat tanggap)

Respon yang cepat dari sebuah perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau Semua karyawan memiliki kemampuan dalam membantu para pengunjung dan menanggapi permintaan mereka, lalu dapat menyelesaikan masalah pelanggan dalam menggunakan jasa.

2.1.3 *Empthaty* (Empati)

Perhatian dari sebuah perusahaan dalam melayani pelanggan dengan baik.

2.1.4 *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan serta Kesanggupan untuk memberikan pelayanan secara segera, sesuai harapan, dan dapat memberikan kepuasan.

2.1.5 *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan perilaku karyawan yang dapat menciptakan kepercayaan dari pengunjung pada perusahaan lalu perusahaan memberi timbal balik dengan mewujudkan kenyamanan bagi pengunjung kepuasan⁹

Penerapan manajemen dan pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan berperan penting dalam meningkatkan keberhasilan perusahaan, termasuk pada perusahaan travel haji dan umrah. Salah satu bentuk manajemen pelayanan yang diberikan oleh perusahaan travel haji dan umrah adalah penyelenggaraan manasik haji kepada calon jama'ah yang akan berangkat ke Tanah Suci.

2.2 Jama'ah Haji Lansia

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jama'ah haji berarti rombongan orang yang akan menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci.¹⁰ Sedangkan lansia atau lanjut usia adalah seseorang yang sudah berumur 60 Tahun ke atas.¹¹ Jadi jama'ah haji lansia adalah orang-orang yang sudah berumur 60 Tahun ke atas yang menunaikan ibadah haji di Tanah Suci.

Dalam pelaksanaan pelatihan manasik haji, lansia seringkali menghadapi beberapa tantangan yang dapat memengaruhi tingkat pemahaman mereka terhadap materi yang disampaikan. Salah satunya dikarenakan lansia cenderung mengalami penurunan daya ingat dan konsentrasi, sehingga mengalami kesulitan dalam memahami materi manasik yang bersifat kompleks dan berurutan.¹² Dari sisi psikologis, jama'ah lansia seringkali mengalami kecemasan dan kekhawatiran

⁹ Lestari, Gita Ayu Mawarni, Sudarijati, and Samsuri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata', Jurnal Visionida, 7.1 (2021), 54-66 (h. 56)

¹⁰ Primadatu Deswara, 'Isthita'ah Kesehatan Jemaah Haji', Jurnal Persada Husada Indonesia, 10.37 (2023), 28-36 (h. 30)

¹¹ Aprelia, Revita, 'Tinjauan Stiyasah Tanfi'ziah Dalam Implementasi Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia' (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024), h. 2

¹² Prahasasgita, Selphia, and Diah Lestari, 'Stimulasi Fungsi Kognitif Pada Lanjut Usia Di Indonesia: Tinjauan Literatur', Buletin Psikologi, 31.2 (2023), 247-264 (h. 249)

terkait kemampuan mereka dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji secara mandiri. Di samping itu, keterbatasan dalam penggunaan teknologi juga menjadi hambatan apabila pelatihan manasik memanfaatkan media digital sebagai sarana pembelajaran. Kondisi fisik yang menurun juga menjadi tantangan bagi jama'ah lansia, ditandai dengan kondisi jama'ah yang mudah mudah mengalami kelelahan, serta adanya penyakit penyerta seperti mudah pusing, gangguan sendi yang dapat menyebabkan jama'ah tidak bisa duduk ataupun berdiri terlalu lama.

Dalam rangka mengatasi berbagai hal tersebut, pihak PPIHK (penyelenggara perjalanan ibadah haji khusus) perlu menyediakan pelayanan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan jama'ah lansia PT. Arafah Raya Gemilang menyediakan pembimbing atau petugas khusus yang mendampingi calon jama'ah haji lansia selama pelaksanaan manasik. Pendampingan ini bertujuan untuk membantu lansia dalam memahami materi, mengarahkan saat praktik, serta memberikan rasa aman dan nyaman.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana sistem yang diterapkan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu dalam melakukan pelayanan pelatihan manasik terhadap jama'ah haji lansia. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami secara menyeluruh bagaimana sistem pelayanan manasik yang diterapkan, dan bagaimana upaya PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu dalam meningkatkan pelayanan terhadap jama'ah haji lansia.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, peneliti ingin menggali secara mendalam bagaimana manajemen pelayanan terhadap jama'ah lansia yang diterapkan pada PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. Penelitian ini berfokus pada satu unit atau subjek tertentu, yaitu satu perusahaan penyelenggara perjalanan haji dan umrah yang menjadi objek kajian tunggal. Oleh karena itu, pendekatan studi kasus sangat relevan untuk memahami praktik manajerial dalam konteks nyata secara menyeluruh.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Ketersediaan *Tangibles* (Bukti Fisik) di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu

Tangibles merupakan bukti fisik dimana digambarkan keadaan yang berhubungan dengan fasilitas fisik seperti sarana prasarana, penampilan para pegawai atau karyawan, dan saluran komunikasi yang dimiliki.¹³ Dalam pelaksanaan manasik haji, keberadaan fasilitas pendukung seperti proyektor, miniatur ka'bah, miniatur tempat sa'i, buku panduan, *sound system* (pengeras suara) sangat penting untuk membantu jama'ah, khususnya jama'ah lansia, dalam memudahkan memahami materi manasik

¹³ Ariyadi, 'Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik', Journal of Intellectual Publication, 4.3 (2024), 105-118 (h. 107)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sistaria selaku Wakil Direktur PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu, diketahui bahwa perusahaan telah menyediakan berbagai fasilitas atau sarana-prasarana untuk kelancaran kegiatan pelatihan manasik, sebagaimana disampaikan:

“Pada saat manasik, fasilitas seperti Proyektor, infokus, miniatur ka’bah, buku panduan manasik, *sound system* (mikrofon dan speaker) disediakan dan disiapkan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan manasik”.¹⁴

Selain itu, meskipun beberapa fasilitas telah disediakan oleh pihak Asrama Haji, perusahaan tetap menyiapkan perlengkapan cadangan sebagai bentukantisipasi terhadap kemungkinan kendala teknis yang dapat menghambat kegiatan manasik. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Kevin Daru Bailovan selaku Manajer Marketing, yang menyampaikan bahwa:

“Secara keseluruhan fasilitas tersebut lengkap mulai dari proyektor, miniatur Ka’bah, buku panduan manasik, serta *sound system* (mikrofon dan speaker), namun ketika kita manasik di Asrama Haji beberapa fasilitas seperti proyektor, *sound system*, mikrofon, miniatur ka’bah itu sudah disediakan oleh pihak asrama haji, tapi PT. Arafah Raya gemilang juga menyediakan fasilitas tersebut sebagai cadangan”.¹⁵

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Selfia Agustina selaku HRD PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu juga menyampaikan bahwa:

“Ketersediaan alat bantu seperti proyektor, infokus, miniatur Ka’bah, buku panduan manasik, serta *sound system* (mikrofon dan speaker) itu kita semua ada, namun karna kita manasiknya di Asrama haji beberapa alat tersebut sudah disediakan dari sana, tetapi tetap kita sediakan sebagai antispasi seperti miniatur ka’bah, proyektor, infokus, sound system. Pada saat gladi kita biasanya koordinasi sama pihak asrama tentang fasilitas tersebut kalo misalnya ada yang bermasalah maka kita bawa dari kantor”.¹⁶

Ketersediaan fasilitas-fasilitas penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan manasik haji, khususnya bagi jama’ah lansia. Proyektor dan infokus digunakan untuk penyajian materi pembelajaran dalam bentuk visual, audio, maupun audiovisual sehingga pembelajaran menjadi lebih mudah dipahami.¹⁷ Dengan adanya tampilan gambar maupun video, penjelasan yang diberikan menjadi lebih jelas dan menarik sehingga membantu jama’ah lansia dalam menerima informasi. Miniatur ka’bah, miniatur tempat melempar jumrah, jalur sa’i digunakan sebagai media praktik langsung yang memiliki kesamaan dengan bentuk asli di Tanah Suci, sehingga jama’ah membayangkan secara langsung gambaran pelaksanaan haji. Buku panduan manasik juga juga

¹⁴ Sistaria, Sebagai Wakil Direktur, Wawancara, 11 Mei 2026

¹⁵ Bailoven, Kevin Daru, Sebagai Manajer Marketing, Wawancara, 11 Mei 2026

¹⁶ Agustina, Selfia, Sebagai HRD, Wawancara, 11 Mei 2026

¹⁷ Puspita, Alya and others, 'Analisis Media Pembelajaran Menggunakan Infokus Di SD Negeri 136 Pekanbaru', Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan, 3.1 (2026), 143-148 (h.143)

disediakan guna membantu jama'ah sebagai pedoman agar sesuai dengan aturan syariah.

Selain itu, *sound system* seperti mikrofon dan speaker juga disediakan untuk memperjelas suara pemateri saat menyampaikan materi manasik. Fasilitas ini sangat membantu terutama bagi jama'ah lansia yang memiliki keterbatasan pendengaran sehingga mereka tetap dapat mengikuti arahan dan penjelasan dengan baik. Tersedianya fasilitas-fasilitas tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab dan keseriusan perusahaan dalam menjaga kelancaran pelaksanaan manasik dan pelayanan kepada jama'ah. Penyediaan sarana seperti proyektor, infokus, miniatur Ka'bah, buku panduan manasik, serta *sound system* mencerminkan adanya upaya perusahaan untuk menciptakan proses manasik yang lebih efektif, terarah, dan lebih mudah dipahami oleh jama'ah lansia.

Disamping itu, unsur *tengibles* yang di berikan oleh PT. Arafah Raya Gemilang juga ditunjukkan dengan kebersihan area praktik manasik, seperti kebersihan toilet, kebersihan ruangan yang tidak terdapat sampah dan debu yang mengganggu, dan tersedianya tempat sampah di dalam dan di luar ruangan, Ibu Sulastri Gusteta selaku Jama'ah Haji Lansia yang sudah mengikuti pelatihan manasik dari PT. Arafah Raya Gemilang menyampaikan bahwa:

"Menurut saya ruangan manasiknya dalam kondisi bersih dan rapi saat pertama kali digunakan, tidak ada sampah, kondisi toiletnya juga cukup bersih, tidak ada noda kuning ataupun bau yang mengganggu, dan tersedia tempat sampah di dalam dan di luar ruangan"¹⁸

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Aburudin selaku Jama'ah haji lansia yang juga sudah mengikuti pelatihan manasik haji dari trevel Arafah Raya Gemilang Bengkulu, Bapak Aburudin menyatakan bahwa:

"Toiletnya cukup bersih tidak ada noda kuning atau bau tak sedap, ruangnya juga bersih dan tersedia tempat sampah di sekitar tempat manasik"¹⁹

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kebersihan fasilitas tempat pelaksanaan manasik yang diselenggarakan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu terjaga dengan baik. Kondisi ruangan yang bersih dan rapi, toilet yang terawat, serta tersedianya tempat sampah di dalam maupun di luar ruangan, mencerminkan adanya perhatian pihak perusahaan terhadap kenyamanan jama'ah haji lansia selama mengikuti kegiatan manasik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa unsur *tangibles* dalam manajemen pelayanan manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya berbagai fasilitas

¹⁸ Gusteta, Sulastri, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

¹⁹ Aburudin, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

sarana prasarana seperti Proyektor, infokus, buku panduan, miniatur ka'bah, miniatur untuk melempar jumrah, *sound system* dan beberapa fasilitas lainnya. Selain itu kebersihan fasilitas tempat manasik juga terjaga, hal ini dilihat dari kebersihan ruangannya yang tidak ada sampah atau pun debu yang mengganggu, kondisi toilet yang tidak memiliki noda kuning dan tidak berbau, serta tersedianya tempat sampah di sekitar area manasik.

4.2 Reliability (Keandalan) Perusahaan Terhadap Jama'ah Lansia di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan serta kesanggupan untuk memberikan pelayanan secara segera, sesuai harapan, dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.²⁰ Dalam pelayanan manasik, keandalan sangat penting karena berkaitan dengan ketepatan informasi, konsistensi jadwal, serta kemampuan petugas dalam menyampaikan materi kepada jama'ah.

PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu menunjukkan adanya keandalan dalam pelayanan manasik melalui konsistensi jadwal kegiatan, ketepatan penyampaian informasi, serta pemerataan materi kepada seluruh jama'ah, termasuk jama'ah yang tidak dapat hadir secara langsung. Pihak perusahaan tetap memberikan pelayanan melalui Zoom, video call WhatsApp, maupun penjelasan ulang di kantor agar jama'ah tidak tertinggal materi manasik. Wakil Direktur PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu, Ibu Sistaria menyampaikan:

“Bagi jama'ah yang tidak dapat hadir secara langsung, kita akan tetap memberikan informasi dan materi kepada jama'ah tersebut melalui zoom, jadi kita bertatap muka secara online mereka bisa bertanya dari tempat mereka, jadi kita jelaskan sama seperti kita manasik sejelas mungkin lewat zoom tersebut, jadi semua informasi mereka tidak akan ketinggalan jadi sama dengan jama'ah yang hadir, praktiknya juga kita praktikan lewat zoom”²¹

Pernyataan tersebut diperkuat oleh bapak Kevin Daru Bailoven selaku Manajer Marketing yang menyampaikan bahwa:

“Ketika ada jama'ah yang tidak bisa datang pada saat manasik maka kita menyediakan layanan manasik lewat zoom atau video call melalui aplikasi Whatsapp, jadi jama'ah tetap mendapatkan materi yang sama dengan jama'ah yang hadir. Selain itu jama'ah juga boleh datang ke kantor jika ada yang belum jelas, nanti akan diberikan lagi penjelasan oleh petugas di kantor”.²²

HRD PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu Ibu Selfia Agustina juga menyampaikan hal yang serupa tentang pemerataan informasi kepada seluruh

²⁰ Lestari, Sudarjati, and Samsuri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata', Jurnal Visionida, 7.1. (2021), 54-66 (h. 56)

²¹ Sistaria, Sebagai Wakil Direktur, Wawancara, 11 Mei 2026

²² Bailoven, Kevin Daru, Sebagai Manajer Marketing, Wawancara, 11 Mei 2026

jama'ah baik yang hadir maupun yang berhalangan hadir, Ibu Selfia menyampaikan:

“Yang pertama melalui grub whatsapp, namun karna itu jama'ah lansia biasanya kurang mengerti jadi kami tidak hanya memasukan no whatsapp jama'ah lansianya tetapi juga memasukan no whatsapp anaknya sehingga keluarganya ikut mengetahui informasi. Selanjutnya jika misalnya jama'ah tidak bisa ikut manasik, maka kita buat manasik *online*, bisa lewat zoom atau *video call* melalui whatsapp, dan jika jama'ah yang tidak hadir tersebut mau ke kantor di kemudian hari kami akan dengan senang hati menjelaskan materi yang tertinggal tersebut”.²³

Hal ini menunjukkan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu berupaya menyampaikan informasi yang lengkap kepada seluruh jama'ah, baik yang hadir maupun yang tidak hadir. Selain itu, perusahaan juga menyediakan layanan tambahan bagi jama'ah yang ingin datang ke kantor dikemudian hari untuk menanyakan materi, guna untuk pemahaman materi jama'ah haji.

Disamping itu jama'ah haji lansia PT. Arafah Raya Gemilang juga menyampaikan tentang konsistensi jadwal yang diberikan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu terhadap jama'ah, Ibu Sulastri Gusteta menyampaikan bahwa:

“Pelaksanaan manasik sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebelumnya dan tidak terjadi pengunduran jadwal”²⁴

Pernyataan serupa juga dinyatakan oleh bapak Aburudin:

“Jadwal yang diberikan konsisten dan sesuai dengan jadwal pelaksanaan manasik, tidak terjadi pengunduran jadwal”²⁵

pelayanan informasi yang dilakukan PT. Arafah raya Gemilang dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan jama'ah. Apabila terdapat jama'ah yang tertinggal materi atau tidak bisa mengikuti manasik secara bersama, maka petugas akan memberikan penjelasan melalui video call WhatsApp ataupun penjelasan langsung di kantor dan jika ada jama'ah tidak bisa ke kantor maka petugas dengan senang hati menjelaskan materinya ke rumah jama'ah haji.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Haliza Ati Ningsiwi yang menjelaskan bahwa pelayanan manasik yang dilakukan secara konsisten dan terorganisir dapat meningkatkan kepuasan jama'ah.²⁶ Selain itu, penelitian Reni Astuti juga menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan sesuai prosedur dan berjalan secara konsisten mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan memudahkan jama'ah dalam mengikuti kegiatan ibadah.²⁷

²³ Agustina, Selfia, Sebagai HRD, Wawancara, 11 Mei 2026

²⁴ Gusteta, Sulastri, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

²⁵ Aburudin, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

²⁶ Ningsiwi, Haliza Ati, 'Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Kbi Muslimat Nu Balikpapan Di Masa Pandemi', Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah, 2.2 (2022), 193-207(h. 193)

²⁷ Astuti, Reni 'Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung', (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023). H.3

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa unsur *reliability* dalam pelayanan manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari konsistensi jadwal manasik yang sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya dan tidak pernah terjadi pengunduran jadwal. Selain itu unsur *reliability* juga terlihat dari pemerataan informasi yang diberikan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jama'ah, baik jama'ah yang hadir maupun tidak bisa hadir, dan layanan tambahan yang mana jama'ah boleh datang ke kantor jika ada yang belum paham.

4.3 Responsiveness (Cepat Tanggap) Petugas Terhadap Jama'ah Lansia di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu

Responsiveness merupakan kemampuan petugas dalam memberikan bantuan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.²⁸ Dalam pelayanan jama'ah lansia, daya tanggap menjadi salah satu aspek penting karena jama'ah lansia cenderung memerlukan perhatian dan bantuan lebih dibanding jama'ah pada umumnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan jama'ah lansia, diketahui bahwa petugas cukup sigap membantu jama'ah tanpa harus diminta terlebih dahulu. Bapak Aburudin selaku jama'ah haji lansia menyampaikan bahwa:

“Petugas sigap membantu, dulu saat saya kebingungan cara menggunakan ihram petugas sigap menawarkan diri untuk membantu mengajarkan”²⁹

Selain itu, Ibu Sulastri Gusteta selaku jama'ah juga menyampaikan bahwa: “Petugas sigap membantu tanpa diminta”³⁰

Selain itu, sikap ketanggapan petugas juga terlihat dari kemampuan petugas dalam melayani jama'ah yang mengajukan pertanyaan yang sama secara berulang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Selfia Agustina selaku HRD PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu, beliau menyampaikan bahwa:

“Ketika ada jama'ah yang mengajukan pertanyaan yang sama secara berulang, kami akan langsung menjelaskan ulang dengan versi yang berbeda, dengan bahasa yang lebih mudah dipahami, sampai jama'ah tersebut dapat memahami materi”.³¹

Petugas manasik Arafah Raya gemilang menyadari dan memaklumi ketika ada jama'ah lansia yang sering menanyakan hal yang sama secara berulang karena keterbatasan daya ingat, namun hal tersebut bukanlah suatu masalah karena bagi petugas karena baik dari *mentor* maupun *tour leader* sudah dibekali keterampilan untuk melayani jama'ah, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Kevin Daru Bailoven selaku Manajer Marketing, beliau menyampaikan:

²⁸ Lestari, Sudarijati, and Samsuri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata', Jurnal Visionida, 7.1. (2021), 54-66 (h. 56)

²⁹ Aburudin, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

³⁰ Gusteta, Sulastri, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

³¹ Agustina, Selfia, Sebagai HRD, Wawancara, 11 Mei 2026

“*Mentor* dan *tour leader* disini sudah dibekali keterampilan untuk pelayanan jama’ah dengan berbagai sifat dan kebutuhan, jadi kami menjamin semua jama’ah disesuaikan dengan kebutuhannya, jadi ketika jama’ah bertanya secara berulang atau daya tangkapnya kurang tidak menjadi masalah bagi kita karena sudah jadi tanggung jawab pelayanan dan komitmen bagi kami”.³²

Pernyataan tersebut ditegaskan kembali oleh Ibu Sistaria selaku Wakil Direktur, bahwasanya petugas akan menjelaskan kembali dengan bahasa yang pelan, mudah dipahami dan dijelaskan secara mendetail.

“Ketika ada jama’ah lansia, itukan mereka memang ada beberapa yang sulit untuk memahami materi, jadi petugas akan memberikan penjelasan secara mendetail khusus untuk jama’ah lansia dengan penjelasan yang pelan dan menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh jama’ah tersebut, dan pendampingan khusus, ada pembeda antara jama’ah lansia dibanding jama’ah yang pada umumnya”.³³

Temuan penelitian ini juga sesuai dengan konsep pelayanan ramah lansia yang menekankan pentingnya pendampingan khusus, penyampaian materi secara perlahan, dan penggunaan bahasa yang sederhana. Pendekatan tersebut sangat diperlukan karena jama’ah lansia memiliki kondisi fisik dan kemampuan memahami materi yang berbeda dengan jama’ah pada umumnya.

Selain itu, penelitian ini juga selaras dengan penelitian penelitian Bela Wahyugi yang menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat tanggap menjadi salah satu bentuk keberhasilan penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik.³⁴ Selain itu, penelitian Sitiana Fahrunnisa menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkat apabila petugas mampu memberikan pelayanan yang responsif sesuai kebutuhan jama’ah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa unsur *responsiveness* dalam pelayanan manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari kesigapan petugas dalam membantu jama’ah tanpa harus diminta terlebih dulu dan memberikan penjelasan ulang secara perlahan ketika jama’ah belum memahami materi, petugas menjelaskan dengan bahasa yang sederhana agar materi lebih mudah dipahami.

4.4 Sikap *Empathy* (Empati) Petugas Terhadap Jama’ah Haji Lansia

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan secara individual.³⁵ Pada pelayanan jama’ah lansia, empati sangat penting karena jama’ah lansia memerlukan pendekatan yang lebih lembut, sabar, dan penuh perhatian dibanding jama’ah lainnya.

³² Bailoven, Kevin Daru, Sebagai Manajer Marketing, Wawancara, 11 Mei 2026

³³ Sistaria, Sebagai Wakil Direktur, Wawancara, 11 Mei 2026

³⁴ Wahyugi, Bella, ‘Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah Di Pt.Bahana Sukses Sejahtera’, (Skripsi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukamo Bengkulu, 2024). h. vii

³⁵ Lestari, Sudarjati, and Samsuri, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata’, Jurnal Visionida, 7.1. (2021), 54-66 (h. 56)

Berdasarkan hasil wawancara dengan jama'ah lansia, diketahui bahwa petugas menunjukkan sikap yang ramah selama kegiatan manasik berlangsung. Bapak Aburudin selaku Jama'ah Haji Lansia menyampaikan bahwa:

“Petugas menyapa dengan baik, murah senyum, menggunakan bahasa yang sopan ketika berintraksi, selain itu petugas juga tidak memotong pembicaraan”.³⁶

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Sulastri Gusteta, beliau menyampaikan:

“petugas menyambut dengan baik, menyapa dan murah senyum, tidak ada yang jutek, petugas berbicara dengan menggunakan bahasa yang sopan, dan tidak memotong pembicaraan saat bertanya.”³⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa petugas manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah menunjukkan sikap pelayanan yang ramah dan santun kepada jama'ah haji lansia. Sikap tersebut ditunjukkan melalui sapaan yang baik, murah senyum, penggunaan bahasa yang sopan, serta tidak memotong pembicaraan jama'ah mencerminkan adanya perhatian dan penghargaan terhadap jama'ah lansia.

Selain itu, unsur empati juga terlihat ketika jama'ah mengalami kelelahan saat praktik manasik, seperti pada saat praktik tawaf dan sa'i, petugas memberikan perhatian dengan mengajak beristirahat dan memberikan minum dan makan terlebih dahulu hingga kondisi jama'ah membaik serta tidak memaksakan jama'ah untuk melanjutkan kegiatan. Ibu Selfia Agustina selaku HRD PT. Arafah Raya Gemilang menyampaikan:

“Ketika jama'ah mengalami kelelahan, petugas tidak akan memaksakan jama'ah untuk tetap mengikuti praktik manasik. Jama'ah akan diarahkan menuju tempat istirahat agar dapat memulihkan kondisi terlebih dahulu. Dalam praktik manasik, yang lebih diutamakan adalah pemahaman jama'ah terhadap tata cara ibadah, sehingga praktik tidak harus dilakukan secara penuh apabila kondisi jama'ah tidak memungkinkan.”³⁸

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Sistariah selaku Wakil Direktur menyatakan:

“Ketika jama'ah ada yang kelihatan kelelahan kita akan memberikan saran untuk beristirahat terlebih dahulu, setelah jama'ah beristirahat kemudian kita kasih minum, jika jama'ah tersebut tetap ingin melanjutkan praktik tersebut dan mampu maka jama'ah boleh lanjutkan kembali. Tapi ketika jama'ah tidak mampu maka disarankan untuk istirahat dan tidak dipaksakan melanjutkan praktik manasik”.³⁹

³⁶ Aburudin, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

³⁷ Gusteta, Sulastri, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

³⁸ Agustina, Selfia, Sebagai HRD, Wawancara, 11 Mei 2026

³⁹ Sistaria, Sebagai Wakil Direktur, Wawancara, 11 Mei 2026

Manajer Marketing Bapak Kevin Daru Bailoven juga menjelaskan respon petugas ketika terdapat jama'ah haji lansia yang kelelahan pada saat praktik manasik seperti pada saat praktik tawaf atau sa'i, Bapak Kevin Daru Bailoven menyatakan:

"hal-hal seperti ini kan merupakan hal-hal non-teknis yang tidak bisa kita prediksi, jadi kita sesuaikan dengan kondisi jama'ah, jika semisal jama'ahnya tidak mampu untuk melaksanakan manasik maka tidak akan dipaksakan dan kami akan menyarankan untuk beristirahat serta memberikan minum agar kondisi jama'ah kembali stabil."⁴⁰

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa unsur *empathy* dalam pelayanan manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah diterapkan dengan baik. Sikap ramah yang menyapa, murah senyum, sabar, berbicara dengan bahasa yang sopan dan tidak memotong pembicaraan, serta perhatian ketika jama'ah haji lansia terlihat kelelahan saat praktik manasik seperti tawaf dan sa'i dengan memberikan perhatian dengan menyarankan untuk beristirahat, memberikan minum dan makan dan tidak memaksa jama'ah untuk melanjutkan praktik manasik.

4.5. Assurance (Jaminan) Yang Diberikan Perusahaan Kepada Jama'ah Haji Lansia Pada Saat Manasik

Assurance Assurance atau jaminan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, keyakinan, serta sikap sopan santun kepada pengguna layanan.⁴¹ Dalam pelayanan manasik *assurance* dapat terlihat dari adanya no izin perusahaan, sehingga jama'ah tidak ragu dan juga dapat dilihat dari kemampuan petugas menyampaikan materi, baik yang merti bahasa Indonesia maupun yang tidak, sehingga jama'ah nantinya mampu dan yakin melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci.

Trevel Arafah raya Gemilang Bengkulu memiliki legalitas resmi dari Kementerian Agama sebagai PPIHK (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus) yang mana disampaikan oleh Bapak Kevin Daru Bailoven selaku Manajer Marketing bahwa:

"Trevel kita sudah memiliki izin dari Kementian Agama dengan no izin 09112203666960004 Tahun 2022, pada tanggal 09 Maret 2024 kemarin."⁴²

Keberadaan izin resmi tersebut menjadi salah satu bentuk jaminan bahwa perusahaan tela memenuhi standar penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan dengan adanya no izin tersebut dapat memberikaan jaminan kepada jama'ah sehingga jama'ah tidak takut akan penipuan karena trevelnya sudah berizin resmi.

⁴⁰ Bailoven, Kevin Daru, Sebagai Manajer Marketing, Wawancara, 11 Mei 2026

⁴¹ Lestari, Sudarijati, and Samsuri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata', Jurnal Visionida, 7.1. (2021), 54-66 (h. 56)

⁴² Bailoven, Kevin Daru, Sebagai Manajer Marketing, Wawancara, 11 Mei 2026

Selain itu, daya tanggap petugas juga terlihat ketika terdapat jama'ah yang kurang memahami Bahasa Indonesia saat pelatihan manasik, petugas menggunakan bahasa daerah yang dipahami jama'ah agar komunikasi berjalan lebih efektif dan jama'ah dapat memahami materi dengan lebih baik, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sistaria selaku Wakil Direktur:

“Apabila terdapat jama'ah yang kurang memahami Bahasa Indonesia, petugas akan menjelaskan kepada jama'ah tersebut menggunakan bahasa daerah yang dipahami jama'ah tersebut sehingga jama'ah dapat memahami materi dengan baik.”⁴³

Pernyataan tersebut ditegaskan kembali oleh Bapak Kevin Daru Bailoven selaku Manajer Marketing, yang menyatakan bahwa:

“Petugas biasanya menggunakan bahasa daerah jama'ah agar komunikasi menjadi lebih mudah dipahami. Selain itu, jama'ah lansia umumnya didampingi oleh anggota keluarga sehingga dapat membantu proses penyampaian informasi selama kegiatan manasik.”⁴⁴

Ibu Selfia Agustina selaku HRD PT. Arafah Raya Gemilang juga menyampaikan hal yang serupa:

“Karena jama'ah kita berasal dari berbagai daerah, beberapa di antaranya kurang memahami bahasa Indonesia. Oleh sebab itu, petugas menyesuaikan bahasa komunikasi sesuai dengan bahasa daerah jama'ah. Selain itu, keluarga jama'ah juga diperbolehkan mendampingi selama manasik agar dapat membantu menjelaskan materi yang kurang dipahami oleh jama'ah lansia tersebut.”⁴⁵

Selain itu, aspek assurance (jaminan) di Pt. Arafah raya Gemilang juga terlihat dari kemampuan petugas dalam menyampaikan materi dengan berbagai metode seperti penyampaian materi dengan menggunakan PPT sehingga jama'ah dapat memahami gambaran umum tentang pelaksanaan haji, dan metode praktik langsung yang membuat jama'ah dapat melakukan simulasi langsung, Ibu Sulastri Gusteta (Jama'ah Haji Lansia) menyampaikan:

“Penjelasan menggunakan PPT membantu dalam memahami materi begitu juga dengan praktik langsung, tapi lebih mudah praktik langsung karena bisa langsung mempraktikkan tatacaranya.”⁴⁶

Pernyataan yang serupa juga dinyatakan oleh bapak Aburudin selaku (Jama'ah Haji Lansia):

“penjelasan menggunakan PPT dan praktik langsung mudah dipahami dan membuat paham materi, namun dari kedua metode tersebut lebih mudah memahami yang praktik langsung”.⁴⁷

⁴³ Sistaria, Sebagai Wakil Direktur, Wawancara, 11 Mei 2026

⁴⁴ Bailoven, Kevin Daru, Sebagai Manajer Marketing, Wawancara, 11 Mei 2026

⁴⁵ Agustina, Selfia, Sebagai HRD, Wawancara, 11 Mei 2026

⁴⁶ Gusteta, Sulastri, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

⁴⁷ Aburudin, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sitiana Fahrunnisa yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat membangun kepercayaan dan kepuasan jama'ah terhadap biro perjalanan haji dan umrah.⁴⁸ Selain itu, penelitian Reni Astuti juga menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan secara profesional dan sesuai kebutuhan jama'ah dapat menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan berlangsung.⁴⁹

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa unsur *assurance* dalam pelayanan manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya no izin Trevel dari Kementrian Agama sehingga jama'ah tidak takut akan penipuan karena trevelnya sudah berizin resmi. Selain itu, unsur *assurance* atau jaminan yang diberikan PT, Arafah Raya Gemilang Bengkulu juga terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pemahaman materi kepada jama'ah yang tidak mengerti bahasa Indonesia, petugas menggunakan bahasa daerah yang dipahami jama'ah sehingga jama'ah tetap merasa aman walaupun tidak mengerti bahasa Indonesia.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan manasik jama'ah haji lansia di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah diterapkan dengan cukup baik berdasarkan unsur *tangibles, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*. Perusahaan menyediakan fasilitas pendukung manasik yang memadai, menyampaikan informasi secara konsisten, serta memberikan pelayanan yang ramah kepada jama'ah lansia.

Dalam pelaksanaannya, petugas menunjukkan sikap cepat tanggap, sabar, dan peduli terhadap kebutuhan jama'ah lansia. Pendekatan yang humanis serta penggunaan bahasa yang mudah dipahami membantu jama'ah lebih mudah memahami materi manasik. Selain itu, perusahaan menjamin adanya no izin dari Kementrian Agama.

Secara keseluruhan, pelayanan manasik yang diberikan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu mampu membantu jama'ah lansia dalam mempersiapkan pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci dengan lancar, aman dan sesuai dengan ketentuan syariat islam.

4.2 Saran

4.2.1 Bagi PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu

Diharapkan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu untuk dapat terus mempertahankan sikap ramah, sabar, sopan, dan responsif dalam

⁴⁸ Arisetiawati, Syifa, Acep Nurlaeli, and roni Ma, 'Indonesian Research Journal on Education Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Utama Al-Fathimiyah Tour Dan Travel Karawang-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)', Indonesian Research Journal on Education, 4 (2024), 348-352 (h. 384)

⁴⁹ Astuti, Reni, 'Manajemen Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kota Bandar Lampung'. (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023). H.3

memberikan pelayanan kepada jama'ah, khususnya jama'ah lansia yang membutuhkan perhatian lebih dalam memahami materi manasik.

4.2.2 Bagi Jama'ah Haji Lansia

Diharapkan jama'ah lansia untuk menjaga kondisi kesehatan agar dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan manasik dengan baik dan bertanya apabila terdapat materi yang belum dipahami.

4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas mengenai manajemen pelayanan manasik haji, khususnya pelayanan terhadap jama'ah lansia. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, menambah jumlah informan, serta melakukan perbandingan dengan biro perjalanan haji lainnya sehingga hasil penelitian menjadi lebih mendalam dan komprehensif.

5. Daftar Pustaka

- Aburudin, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026
- Agustina, Selfia, Sebagai HRD, Wawancara, 11 Mei 2026
- Arisetiawati, Syifa, Acep Nurlaeli, and roni Ma, '*Indonesian Research Journal on Education Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Utama Al-Fathimiyah Tour Dan Travel Karawang-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)*', Indonesian Research Journal on Education, 4 (2024), 348–52
- Ariyadi, '*Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*', Journal of Intellrctual Publicarion, 4.3 (2024), 105-118
- Azhari, Farhan, and Hapzi Ali, '*Peran Inovasi Produk, Strategi Pemasaran, Dan Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan*', Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital, 2.2 (2024), 72-81
- Cahyani, Andi Intan, '*Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji Di Indonesia*', El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum, 1.2 (2020), 104
- Deswara, Primadatu, '*Isthita'ah Kesehatan Jemaah Haji*', Jurnal Persada Husada Indonesia, 10.37 (2023), 28-36
- Gusteta, Sulastri, Sebagai Jama'ah Haji Lansia, Wawancara, 11 Mei 2026
- Hidayatullah, Gusti Muhammad, '*Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*', Senti: Jurnal Riset Ilmiah, 3.3 (2024), 1219-1229
- Kevin Daru Bailoven, Sebagai Manajer Marketing, Wawancara, 11 Mei 2026
- Lestari, Gita Ayu Mawarni, Sudarijati, and Samsuri, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata*', Jurnal Visionida, 7.1 (2021), 54-66
- Maulana, Refa, and others, '*Perbedaan Haji Furoda, Haji ONH Plus, Dan Haji Regular*', Rayah Al-Islam, 8.3 (2024), 1045–63
- N. Haliza Ati, '*Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik KBIH Muslimat NU*

- Balikipapan Di Masa Pandemi*, *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2.2 (2022), 193-207
- Nugroho, Fajar Katon, and Khoirul Hakim, *'Manajemen Pelayanan Manasik Haji Dan Umrah Di Pt. Shafira Tour & Trevel Sidoarjo'*, *Journal of Education and Communication*, 10.1 (2020), 89–103
- Prahasasgita, Selphia, and Diah Lestari, *'Stimulasi Fungsi Kognitif Pada Lanjut Usia Di Indonesia: Tinjauan Literatur'*, *Buletin Psikologi*, 31.2 (2023), 247
- Puspita, Alya, and others, *'Analisis Media Pembelajaran Menggunakan Infokus Di SD Negeri 136 Pekanbaru'*, *Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3.1 (2026), 143-148 (h.143)
- Sistaria, Sebagai Wakil Direktur, Wawancara, 11 Mei 2026
- Sofyan, safna Alya Salsabila, *'Tinjauan Hukum Pemberian Izin Bagi Trevel Ibadah Haji Khusus'*, (Skripsi Universitas Hasanuddin Makasar, 2021), h. 5
- Wulandari, Suci, and others, *'Ibadah Haji Dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia'*, *Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam*, 3.Vol 3 (2023), 2