



Manajemen Pelayanan Jemaah Lansia oleh *Tour Leader* di Multazam Haji Umroh

Aisyah Ramadhani^{1*}, Muhammad Fachran Haikal²

¹⁻²Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

E-mail: aisyah0104223154@uinsu.ac.id¹, muhammadfachranhaikal@uinsu.ac.id²

*Gmail Korespondensi: aisyah0104223154@uinsu.ac.id

Abstract. *This study discusses the management of elderly pilgrim services by Tour Leaders at Multazam Haji Umrah through the application of planning, organizing, implementing, and supervising functions. The research approach uses phenomenological qualitative methods with data collection techniques in the form of online interviews, indirect observations, and documentation. The results of the study show that planning is carried out from pre-departure by identifying the conditions and needs of pilgrims, including the provision of wheelchairs, special companions, and priority facilities. Organizing is carried out through coordination between Tour Leaders, mutawwif, airports, airlines, and health workers. The implementation of services is adjusted to the condition of pilgrims through mentoring, mobility assistance, and health support. Supervision is carried out through quality assurance and mechanisms for handling problems and complaints. Overall, the service management of elderly pilgrims has been carried out in a structured and systematic manner, so as to support the implementation of safe, comfortable, orderly, and in accordance with the needs of pilgrims. These findings affirm the importance of the role of Tour Leaders in integrating service management functions, as well as providing recommendations for improving the quality of Hajj and Umrah services oriented to the special needs of elderly pilgrims.*

Keywords: *Elderly Pilgrims; Hajj and Umrah; Multazam Haji Umroh; Service Management; Tour Leader.*

Abstrak. Penelitian ini membahas manajemen pelayanan jemaah lansia oleh *Tour Leader* di Multazam Haji Umroh melalui penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Pendekatan penelitian menggunakan metode kualitatif fenomenologi dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara daring, observasi tidak langsung, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan dilakukan sejak pra-keberangkatan dengan mengidentifikasi kondisi dan kebutuhan jemaah, termasuk penyediaan kursi roda, pendamping khusus, dan fasilitas prioritas. Pengorganisasian dilaksanakan melalui koordinasi antara *Tour Leader*, *mutawwif*, pihak bandara, maskapai penerbangan, serta tenaga kesehatan. Pelaksanaan pelayanan disesuaikan dengan kondisi jemaah melalui pendampingan, bantuan mobilitas, dan dukungan kesehatan. Pengawasan dilakukan melalui penjaminan mutu serta mekanisme penanganan masalah dan keluhan. Secara keseluruhan, manajemen pelayanan jemaah lansia telah dilaksanakan secara terstruktur dan sistematis, sehingga mendukung pelaksanaan ibadah yang aman, nyaman, tertib, serta sesuai dengan kebutuhan jemaah. Temuan ini menegaskan pentingnya peran *Tour Leader* dalam mengintegrasikan fungsi manajemen pelayanan, sekaligus memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan haji dan umroh yang berorientasi pada kebutuhan khusus jemaah lansia.

Kata Kunci: Haji Dan Umroh; Jemaah Lansia; Manajemen Pelayanan; Multazam Haji Umroh; *Tour Leader*.

1. PENDAHULUAN

Haji dan umroh merupakan ibadah yang memiliki kedudukan penting dalam Islam dan menjadi impian bagi umat Muslim di seluruh dunia. Pelaksanaan ibadah ini tidak hanya berkaitan dengan aspek spiritual, tetapi juga melibatkan perjalanan yang cukup panjang, kondisi lingkungan yang berbeda, serta aktivitas fisik yang cukup padat. Oleh karena itu, penyelenggaraan haji dan umroh memerlukan sistem pelayanan yang baik dan terorganisir agar jemaah dapat menjalankan ibadah dengan lancar dan nyaman. Pelayanan yang baik juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan jemaah selama menjalankan ibadah (Candra & Oktafia, 2021).

Dalam pelaksanaannya, jemaah haji dan umroh terdiri dari berbagai kelompok usia, termasuk jemaah lanjut usia (lansia). Jemaah lansia merupakan kelompok yang memiliki keterbatasan fisik, penurunan daya tahan tubuh, serta kebutuhan pendampingan yang lebih intensif dibandingkan jemaah lainnya. Kondisi ini menjadikan pelayanan terhadap jemaah lansia sebagai aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh (Sabela Mufatun, 2024). Dalam praktik penyelenggaraan haji dan umroh, jemaah lansia sering menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi fisik, psikologis, maupun teknis perjalanan. Aktivitas ibadah yang padat, perubahan cuaca, jarak tempuh yang jauh, kepadatan jemaah, serta perbedaan lingkungan dapat menimbulkan kesulitan tersendiri bagi jemaah lansia. Mereka membutuhkan pelayanan yang lebih sabar, terarah, dan responsif agar dapat mengikuti seluruh rangkaian ibadah dengan aman dan nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap jemaah lansia tidak dapat disamakan sepenuhnya dengan pelayanan terhadap jemaah usia produktif, karena jemaah lansia memiliki kebutuhan khusus yang harus diperhatikan secara lebih serius (Kurnia & Faisal Hidayat, 2025).

Dalam konteks tersebut, *Tour Leader* memiliki posisi penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan jemaah lansia. *Tour Leader* tidak hanya berperan sebagai pengarah perjalanan, tetapi juga terlibat dalam proses koordinasi, pendampingan, penyampaian informasi, pengawasan, serta penanganan berbagai kebutuhan jemaah selama perjalanan. Pelayanan yang diberikan kepada jemaah lansia memerlukan pengelolaan yang sistematis melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penerapan fungsi manajemen tersebut menjadi penting agar kebutuhan jemaah dapat diketahui sejak awal, fasilitas dapat dipersiapkan, koordinasi dengan pihak terkait dapat dilakukan, serta pelaksanaan pelayanan di lapangan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan jemaah lansia oleh *Tour Leader* di Multazam Haji Umroh melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penelitian ini juga diarahkan untuk mengetahui bagaimana kebutuhan khusus jemaah lansia diidentifikasi sebelum keberangkatan, bagaimana koordinasi pelayanan dilakukan dengan pihak terkait, bagaimana pelayanan diterapkan selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah, serta bagaimana pengawasan dilakukan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan kebutuhan dan standar yang telah ditetapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik manajemen pelayanan jemaah lansia serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan haji dan umroh yang lebih aman, nyaman, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah lanjut usia.

2. TINJAUAN TEORITIS

Konsep Manajemen Pelayanan dan Fungsi Operasional Manajemen

Manajemen pelayanan (*service management*) merupakan serangkaian proses terstruktur yang dirancang untuk memberikan pengalaman terbaik serta memenuhi ekspektasi pengguna jasa melalui pengalokasian sumber daya secara optimal. Dalam perspektif teori manajemen klasik, pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien mensyaratkan penerapan fungsi-fungsi operasional mendasar yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Pada industri penyedia jasa perjalanan ibadah, integrasi seluruh fungsi manajemen tersebut menjadi sangat krusial karena kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari sarana fisik semata, melainkan dari sejauh mana interaksi, kemudahan, kepedulian, serta perhatian personal dapat diimplementasikan secara konsisten sepanjang alur kegiatan. Pelayanan yang dikelola secara profesional akan menciptakan kesan positif yang mendalam serta mampu membangun loyalitas dan kepercayaan jangka panjang jemaah terhadap reputasi serta kredibilitas lembaga penyelenggara perjalanan religi tersebut (Kotler & Keller, 2016).

Karakteristik dan Kebutuhan Khusus Jemaah Lansia

Jemaah lanjut usia (lansia) merupakan kelompok rentan (*vulnerable group*) yang memiliki karakteristik khusus akibat penurunan kapasitas fisik, daya tahan tubuh, serta fungsi kognitif yang membatasi mobilitas mereka selama menjalankan rangkaian ritual ibadah. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang sarat dengan aktivitas fisik intensif, perbedaan iklim ekstrem, serta kepadatan massa (*mass gathering*), kebutuhan lansia secara mendasar bergeser dari sekadar pelayanan standar menjadi pelayanan terpadu berbasis asistensi khusus (*special assistance*). Oleh sebab itu, tinjauan teoritis mengenai pelayanan lansia menekankan pentingnya pendekatan yang humanis, responsif, dan adaptif, mencakup penyediaan sarana mobilitas fisik seperti kursi roda, pendampingan medis yang sigap, hingga bimbingan komunikasi secara sabar guna mengatasi hambatan penyesuaian teknologi maupun kendala ibadah. Langkah terpadu ini sangat krusial demi menjaga keselamatan fisik serta ketenangan emosional para jemaah lansia (Mufatun, 2024).

Peran Strategis Tour Leader dalam Pendampingan Lapangan

Tour Leader bertindak sebagai manajer lapangan (*field manager*) sekaligus komunikator utama yang memegang peranan sentral dalam memastikan seluruh rantai pelayanan travel berjalan sesuai dengan petunjuk teknis operasional (*standard operating procedure*). Kedudukan *Tour Leader* tidak hanya terbatas pada pimpinan rombongan teknis perjalanan semata, tetapi juga berfungsi sebagai pejabat penghubung (*liaison officer*) yang

mengondisikan koordinasi lintas sektor antara jemaah dengan pembimbing ibadah (*mutawwif*), otoritas bandara, pihak maskapai penerbangan, hotel, dan tim medis. Dalam penanganan jemaah lansia, efektivitas kepemimpinan seorang *Tour Leader* sangat ditentukan oleh tingkat kepekaan situasi, kemampuan pengambilan keputusan cepat, penyelesaian masalah (*problem solving*), serta kapasitas empati yang tinggi guna mengantisipasi berbagai potensi kendala medis maupun tekanan psikologis jemaah selama beribadah di tanah suci. Hal ini menjadikannya figur kunci dalam menjamin keamanan serta kenyamanan seluruh anggota rombongan (Ummah, 2025).

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Jemaah Haji dan Umroh

Kualitas pelayanan (*service quality*) dalam industri pariwisata religi dipahami sebagai akumulasi evaluasi jemaah terhadap perbandingan antara ekspektasi awal pra-keberangkatan dengan realitas pelayanan yang dirasakan secara langsung selama perjalanan ibadah. Mengacu pada indikator kualitas jasa, lima dimensi utama yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*) menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan jemaah, khususnya pada segmen lansia yang sangat membutuhkan perhatian personal intensif. Ketika penyedia travel mampu menghadirkan kepastian fasilitas, respon cepat dalam menangani keluhan, dan rasa empati secara konsisten, tingkat kepuasan perseptual jemaah akan meningkat secara signifikan. Hal tersebut pada gilirannya akan memperkuat reputasi citra positif lembaga travel serta menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas konsumen jangka panjang sehingga pencapaian nilai kepuasan pelanggan dapat terwujud secara berkelanjutan (Candra & Oktafia, 2021).

Integrasi Manajemen Dakwah dalam Pelayanan Ibadah Religi

Dalam epistemologi manajemen dakwah, penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan umroh tidak sekadar dimaknai sebagai aktivitas bisnis komersial semata, melainkan bagian integral dari upaya syiar Islam dan pelayanan terhadap tamu-tamu Allah (*dhuyufurrahman*). Perspektif manajemen dakwah secara holistik mengintegrasikan prinsip-prinsip profesionalisme sains manajemen modern dengan nilai-nilai spiritual keislaman seperti keikhlasan, amanah, keadilan, serta rasa kesabaran tinggi dalam melayani sesama manusia (*khidmah*) demi mengharap ridha Allah. Dengan demikian, tata kelola pelayanan jemaah lansia oleh *Tour Leader* menjadi wujud nyata dari implementasi manajemen dakwah yang tidak hanya berorientasi pada kelancaran aspek logistik dan teknis operasional, melainkan juga berfokus pada pemenuhan ketenangan jiwa serta pencapaian kepuasan spiritual jemaah dalam menjalankan seluruh rangkaian ritual ibadah secara teratur, khusyuk, dan sesuai dengan ketentuan syariat Islam yang *kaffah* (Chodijah Aliya et al., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Adapun dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu mendeskripsikan atau memberikan gambaran kepada pembaca untuk memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan yang sering dihadapi oleh leader travel dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah haji yang mana dalam keberangkatan permasalahannya itu bisa saja berbeda-beda atau bisa dikatakan variatif, secara singkatnya dalam penelitian ini peneliti memberikan kontribusi pikiran dan analisis tentang bagaimana cara melayani jemaah haji yang lansia pada saat di era modern sekarang ini dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, informan utama yang diwawancarai adalah Umi Alya Rahmayani Siregar, selaku Tour Leader di Multazam Haji Umroh yang memiliki pengalaman dalam mendampingi jemaah, termasuk jemaah lansia, selama perjalanan ibadah haji dan umroh. Pemilihan informan tersebut dilakukan karena Tour Leader merupakan pihak yang terlibat langsung dalam proses pelayanan, mulai dari tahap perencanaan keberangkatan, pengorganisasian kebutuhan jemaah, pendampingan selama perjalanan, hingga pengawasan terhadap kenyamanan dan keselamatan jemaah. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dari informan utama dianggap relevan untuk menjawab fokus penelitian mengenai manajemen pelayanan jemaah lansia di Multazam Haji Umroh. (Juwita Desri Ayu et al., 2024).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan Umi Alya Rahmayani Siregar sebagai Tour Leader Multazam Haji Umroh, serta didukung oleh informasi dari salah satu jemaah lansia yang mengikuti perjalanan ibadah. Wawancara dilakukan secara daring melalui video call karena pada saat pengumpulan data informan sedang berada dalam kegiatan pendampingan jemaah. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen pelayanan, pelayanan haji dan umroh, serta pendampingan jemaah lansia.

Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti mengambil data melalui tiga cara seperti yang dikatakan oleh Sugiyono, adapun teknik pengumpulan datanya yaitu melakukan wawancara pada *Tour Leader* di Multazam Haji Umroh, kemudian mengobservasi kredibilitas dalam penelitian dan lebih kerennya lagi saat diwawancara *Tour Leader*nya sudah berada menemani jemaah dalam rangka kegiatan pemberangkatan haji sehingga momentum ini dianggap pas untuk diteliti, kemudian dokumentasi untuk menguatkan kredibilitas dan validitas wawancara maka peneliti berinisiatif untuk melakukan rekaman layar dan hasil tangkapan layar biasa disebut *screenshot* untuk mendukung data dalam penelitian ini. (Fathor Rasyid, 2022).

Dalam buku Fathor Rasyid mengatakan bahwasanya ada tiga jenis teknik analisis data dan ini hasil dikembangkan dari penelitian sebelumnya, analisis data yang pertama yaitu mereduksi data yang merupakan bagian mengidentifikasi bagian mana yang harus dipakai dan bagian mana yang harus dibuang sehingga dalam penelitian ini argumen yang cocok dalam penelitian ini akan dimasukkan dan diinterpretasikan dalam penelitian ini. Kemudian penyajian data yaitu memberikan interpretasi berupa data yang sudah diolah menjadi hal-hal yang mudah dipahami oleh pembaca sehingga bisa disebut dalam penyajian data ini memberikan gambaran awal sehingga pembaca atau *Tour Leader* selanjutnya bisa mengatasi berbagai permasalahan dalam pelaksanaan keberangkatan haji pada travelnya masing-masing. Kemudian tahap verifikasi atau penarikan kesimpulan dengan berbagai kriteria dan indikator maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya untuk mengatasi permasalahan tersebut maka peneliti bisa memberikan solusi baik itu melalui *Tour Leader* yang diteliti maupun analisis konkrit dari peneliti sendiri (Hardani et al., 2020).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (*Standard Operating Procedure*) Pra-Keberangkatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Umi Alya Rahmayani Siregar selaku *Tour Leader* Multazam Haji Umroh, diperoleh informasi mendalam bahwa pelayanan terhadap jemaah lansia memerlukan persiapan teknis yang jauh lebih matang dibandingkan pelayanan jemaah usia produktif. Penerapan standar pelayanan ini mengacu secara ketat pada dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Wisata Perjalanan PT Alya Multazam Wisata Nomor AMW/025/IV/2018/SOP-05. Melalui dokumen tertulis ini, *Tour Leader* dan *mutawwif* ditetapkan sebagai pihak utama yang bertanggung jawab penuh dalam seluruh alur pelayanan perjalanan ibadah. Pengarahan serta pembekalan teknis senantiasa diberikan kepada para petugas sebelum jadwal keberangkatan agar seluruh personel lapangan dapat memahami karakteristik fisik, kondisi kesehatan, tingkat keterbatasan mobilitas, serta kebutuhan komunikasi jemaah lansia secara komprehensif, terstruktur, serta penuh empati sepanjang pelaksanaan rangkaian kegiatan ibadah religi di Tanah Suci secara maksimal dan profesional.

Penerapan standar panduan operasional tertulis ini terbukti mampu memberikan rasa aman, tenang, dan yakin bagi jemaah selama mengikuti seluruh rangkaian ibadah di Tanah Suci. Penanganan yang sistematis dan terarah diatur mulai dari proses penerimaan jemaah, pengelolaan barang bawaan bagasi, pelayanan akomodasi hotel, hingga pengawalan intensif saat berada di tengah kerumunan massa yang padat. Sebagaimana disampaikan secara langsung

oleh Umi Alya Rahmayani Siregar selaku *Tour Leader* Multazam Haji Umroh dalam sesi wawancara mendalam:

"Pelayanan untuk jemaah lansia memang membutuhkan persiapan ekstra sejak jauh sebelum berangkat. Kami tidak hanya memberikan pengarahan secara lisan, tetapi juga berpegang teguh pada dokumen SOP tertulis agar seluruh tim memahami peran masing-masing dalam mendampingi lansia, sehingga berbagai kebutuhan khusus serta potensi kendala kesehatan mereka dapat diantisipasi sejak awal sebelum timbul permasalahan fatal di lokasi perjalanan ibadah Tanah Suci secara efektif."

Perencanaan Pelayanan Jemaah Lansia (*Planning*)

Tahapan perencanaan pelayanan diawali dengan mengidentifikasi kondisi serta kebutuhan individual jemaah lansia secara cermat sejak tahap pra-keberangkatan. Identifikasi ini mencakup pemetaan keterbatasan mobilitas, riwayat penyakit penyerta, serta kebutuhan alat bantu seperti kursi roda dan fasilitas pendamping khusus. Melalui skrening awal ini, *Tour Leader* dapat mengenali profil spesifik jemaah yang akan didampingi sehingga bentuk pelayanan dapat disesuaikan secara personal dan tidak disamaratakan dengan jemaah usia produktif lainnya. Langkah sistematis ini menjadi strategi presisi dalam meminimalkan kendala teknis maupun risiko fisik selama perjalanan ibadah berlangsung. Selain pemetaan internal, perencanaan diperkuat melalui koordinasi eksternal dengan pihak maskapai penerbangan dan otoritas bandara dari daerah asal. Informasi mengenai ketersediaan jemaah lansia disampaikan lebih awal agar fasilitas pendukung seperti *priority check-in* dan ketersediaan kursi roda di *gate* keberangkatan dapat dipastikan siap digunakan.

Perencanaan yang matang dan terintegrasi ini menjamin kelancaran penanganan jemaah lansia semenjak di bandara keberangkatan hingga tiba di kota tujuan Madinah maupun Jeddah secara aman, tertib, dan nyaman. Dengan adanya kesiapan sarana prasarana serta koordinasi yang solid sejak pra-keberangkatan, potensi keterlambatan arus perpindahan jemaah dapat ditekan secara signifikan. Hal ini ditegaskan secara mendalam oleh Umi Alya Rahmayani Siregar selaku *Tour Leader* Multazam Haji Umroh dalam hasil wawancara penelitian:

"Sejak data seluruh jemaah masuk, kami langsung memetakan kondisi fisik masing-masing jemaah lansia. Apabila terdapat jemaah lansia yang membutuhkan bantuan kursi roda atau pendampingan khusus, kami segera mengoordinasikannya lebih awal ke pihak bandara dan maskapai penerbangan agar fasilitas priority check-in serta petugas pendorong kursi roda sudah siap begitu jemaah tiba di lokasi bandara tanpa harus menunggu lama."

Pengorganisasian Pelayanan dan Lintas Sektoral (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian dilakukan melalui pembagian peran kerja yang terstruktur antara *Tour Leader*, *mutawwif*, dan pihak-pihak pendukung operasional lainnya. Penanganan jemaah lansia tidak dibebankan secara tunggal kepada *Tour Leader*, melainkan melibatkan sinergi erat dengan tenaga kesehatan kloter, dokter, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) pada musim haji, serta klinik atau rumah sakit lokal di Arab Saudi pada musim umroh. Pembagian tanggung jawab ini memastikan bahwa setiap permasalahan teknis maupun medis jemaah ditangani oleh pihak yang memiliki kompetensi sesuai. Pengorganisasian juga mencakup penempatan petugas khusus dan penataan fasilitas mobilitas selama rombongan berada di Tanah Suci. Melalui koordinasi lintas sektoral yang teratur, penyediaan bantuan mobilitas dan pendampingan dapat berjalan efektif tanpa mengganggu ritme ibadah jemaah lainnya yang berada dalam satu rombongan perjalanan travel tersebut secara menyeluruh, harmonis, dan tepat sasaran.

Sinergi antar-lembaga dan alokasi petugas lapangan yang jelas ini mencegah terjadinya tumpang tindih peran (*overlapping*) maupun kelalaian penanganan terhadap jemaah lansia yang membutuhkan perhatian ekstra. Keterlibatan tim medis serta otoritas setempat menjadi jaminan utama keberhasilan pengorganisasian di lapangan. Pernyataan ini didukung secara kuat oleh penjelasan resmi dari Umi Alya Rahmayani Siregar selaku *Tour Leader* Multazam Haji Umroh dalam sesi wawancara:

"Pengorganisasian pelayanan di lapangan bukan hanya tugas individu Tour Leader atau mutawwif saja, melainkan hasil kerja sama yang erat dengan tim kesehatan, otoritas bandara, dan petugas PPIH. Setiap petugas memiliki porsi tanggung jawab yang jelas sesuai dengan kompetensinya agar jemaah lansia mendapatkan penanganan secara cepat, tepat, dan profesional ketika timbul keluhan kesehatan atau hambatan fisik selama menjalankan aktivitas ibadah di Tanah Suci secara aman dan lancar."

Pelaksanaan Pelayanan Fleksibel dan Adaptif (*Actuating*)

Pelaksanaan pelayanan merupakan tahap penterjemahan rencana ke dalam tindakan nyata di lapangan yang disesuaikan secara langsung dengan kondisi faktual jemaah lansia. Mengingat lansia rentan mengalami kelelahan ekstrem akibat perubahan iklim dan jadwal ibadah yang padat, *Tour Leader* menerapkan pendampingan yang bersifat fleksibel dan adaptif. Pelayanan yang diberikan meliputi bantuan pendorongan kursi roda, pengawalan di jalur khusus prioritas, penyediaan obat-obatan yang direkomendasikan dokter, hingga pendampingan komunikasi bagi jemaah yang mengalami keterbatasan dalam memanfaatkan teknologi digital. Selain bantuan fisik, pelaksanaan pelayanan juga menyentuh aspek

psikologis jemaah lansia yang sering kali mengalami dinamika perubahan emosional selama perjalanan jauh. *Tour Leader* bertindak sebagai pendengar yang sabar untuk memberikan rasa tenang dan mengikis kecemasan jemaah selama beribadah di Tanah Suci secara optimal, khusyuk, serta aman tenteram tanpa beban mental sedikit pun.

Pendekatan humanis dan adaptif ini menjadi kunci dalam menciptakan kenyamanan beribadah bagi para jemaah lansia yang memerlukan penanganan khusus di Tanah Suci. Kepekaan emosional dan kesabaran ekstra para *Tour Leader* dirasakan langsung manfaatnya oleh para jemaah selama mendampingi rangkaian ibadah. Sebagaimana dijelaskan oleh Umi Alya Rahmayani Siregar selaku *Tour Leader* Multazam Haji Umroh ketika diwawancarai dalam penelitian kualitatif ini:

"Dalam pelaksanaan di Tanah Suci, pelayanan kami sifatnya sangat adaptif di lapangan. Selain bantuan fisik seperti menyediakan fasilitas kursi roda dan prioritas penerbangan, kami juga harus peka secara psikologis. Kadang lansia hanya membutuhkan teman untuk ditemani bercerita guna mengurangi rasa cemas atau rindu rumah, dan Tour Leader harus selalu hadir memberikan kenyamanan emosional tersebut sepanjang perjalanan ibadah di Tanah Suci secara berkelanjutan, tulus, serta penuh kasih."

Pengawasan Pelayanan dan Penanganan Keluhan (*Controlling*)

Pengawasan pelayanan dijalankan secara konsisten oleh *Tour Leader* melalui pemantauan langsung di lapangan serta penerapan prosedur evaluasi penanganan keluhan yang obyektif. Mengacu pada SOP Penanganan Masalah dan Keluhan PT Alya Multazam Wisata Nomor AMW/026/IV/2018/SOP-06, setiap keluhan jemaah baik lisan maupun tertulis segera diinventarisasi untuk diberikan solusi secara cepat. Pengawasan ini mencakup pula penyelesaian konflik kecil akibat perbedaan pemahaman tata cara ibadah antarjemaah selama berada di lokasi ibadah. Dalam dinamika lapangan, *Tour Leader* juga menemukan variasi perilaku jemaah lansia, mulai dari yang sangat patuh pada arahan hingga jemaah yang bersikukuh dengan pemahaman mandiri. Terhadap jemaah yang memiliki kecenderungan independen tersebut, *Tour Leader* menerapkan pendekatan pengawasan yang longgar (*laissez-faire*) namun tetap mengawal ketat keselamatan fisik serta kelancaran ibadah mereka di lokasi ibadah secara cermat, aman, dan bertanggung jawab.

Mekanisme pengawasan operasional yang sangat fleksibel, adaptif, namun tetap terkontrol ini terbukti efektif menjaga harmonisasi rombongan tanpa mengurangi kebebasan jemaah dalam menjalankan keyakinan ibadahnya. Penanganan keluhan dilakukan secara terbuka dan responsif agar kepuasan jemaah lansia tetap terjaga hingga rombongan kembali pulang ke Tanah Air. Sebagaimana disampaikan secara gamblang oleh Umi Alya Rahmayani

Siregar selaku *Tour Leader* Multazam Haji Umroh dalam wawancara penelitian kualitatif fenomenologi:

"Pengawasan kami lakukan secara mendalam namun sangat fleksibel. Jika ada jemaah lansia yang ingin beribadah sesuai keyakinan pribadinya, kami berikan kebebasan yang terarah (laissez-faire) sambil tetap memantau keselamatan mereka dari jarak aman, sedangkan jemaah yang membutuhkan bimbingan intensif akan kami dampingi step-by-step sampai seluruh prosesi ibadah selesai dengan lancar, aman, serta memberikan kepuasan spiritual yang mendalam bagi seluruh jemaah lansia tanpa beban."

Pembahasan Penelitian

Analisis Fungsi Perencanaan (Planning) dalam Mengantisipasi Risiko Penyelenggaraan Ibadah Lansia

Fungsi perencanaan yang diterapkan oleh *Tour Leader* di Multazam Haji Umroh membuktikan bahwa keberhasilan pelayanan jemaah lansia sangat ditentukan oleh kualitas identifikasi awal pra-keberangkatan. Prosedur mitigasi risiko melalui pemetaan kesehatan, identifikasi keterbatasan mobilitas, serta koordinasi *priority check-in* dengan maskapai dan otoritas bandara merupakan manifestasi nyata dari manajemen pelayanan prima (*service excellence*). Penerapan tahapan perencanaan terstruktur ini sangat efektif meminimalkan potensi kegagalan operasional maupun ketidaknyamanan jemaah di lokasi tujuan. Pendekatan terencana ini sejalan dengan pandangan Yuliasih (2022) yang menegaskan bahwa strategi manajemen pelayanan haji dan umroh harus bertumpu pada kesiapan operasional dan kemampuan petugas dalam mengantisipasi kebutuhan spesifik jemaah sejak dini, sehingga berbagai potensi hambatan fisik di lapangan dapat diminimalkan secara efektif, sistematis, serta berkesinambungan selama rangkaian perjalanan ibadah berlangsung di Tanah Suci secara lancar, aman, dan tertib.

Analisis Fungsi Pengorganisasian (Organizing) dan Efektivitas Koordinasi Lintas Sektoral

Pengorganisasian pelayanan di Multazam Haji Umroh menunjukkan pembagian kerja yang terstruktur antara *Tour Leader*, *mutawwif*, tim medis, dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH). Penanganan jemaah lansia yang memiliki dinamika fisik dan emosional—seperti fenomena kembalinya sifat sensitif emosional (*childish behavior*)—membutuhkan struktur organisasi yang tidak hanya cakap secara teknis, melainkan juga kaya akan aspek empati dan daya tanggap (*responsiveness*). Pembagian kerja yang jelas mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan serta mempercepat responsivitas penanganan di lapangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Ngatijah et al. (2025), efektivitas pengorganisasian pada pelayanan kelompok rentan sangat bergantung pada kecepatan koordinasi interprofesional dan ketajaman rasa

empati petugas dalam merespons perubahan kondisi jemaah secara instan. Koordinasi terpadu ini menjadi kunci utama dalam menjaga stabilitas fisik serta ketenangan emosional jemaah lansia selama menjalankan seluruh rangkaian ibadah di Tanah Suci secara optimal dan aman.

Analisis Fungsi Pelaksanaan (Actuating) sebagai Wujud Penyelenggaraan Ibadah Adaptif dan Decision Making

Pelaksanaan pelayanan di lapangan menempatkan *Tour Leader* pada posisi strategis sebagai manajer lapangan (*field manager*) sekaligus pembuat keputusan (*decision maker*) yang adaptif. Fleksibilitas pelayanan—mulai dari pendampingan fisik, koordinasi medis saat kesehatan jemaah menurun, hingga bantuan teknis komunikasi—menjadi bukti bahwa pelaksanaan tidak sekadar menjalankan rutinitas logistik, melainkan merespons dinamika kebutuhan psikologis jemaah lansia secara langsung. Kepemimpinan yang responsif ini menjamin seluruh kendala operasional di lapangan dapat diselesaikan tanpa mengganggu kenyamanan ibadah jemaah. Temuan ini memperkuat penelitian Kamila (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adaptif dan kesiapan fasilitas pendampingan berbanding lurus dengan peningkatan rasa aman, kenyamanan, serta kepuasan jemaah selama menjalankan ritual ibadah di Tanah Suci. Implementasi fungsi pelaksanaan yang sigap ini terbukti memberikan dampak positif terhadap loyalitas konsumen dan reputasi baik agen perjalanan religi tersebut secara luas dan berkelanjutan.

Analisis Fungsi Pengawasan (Controlling) melalui Penyelesaian Konflik dan Pendekatan Kepemimpinan Fleksibel

Fungsi pengawasan yang dijalankan mengintegrasikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur perjalanan PT Alya Multazam Wisata Nomor AMW/026/IV/2018/SOP-06 dengan pendekatan kepemimpinan situasional yang dinamis. Keputusan *Tour Leader* untuk menerapkan pola pengawasan persuasif, edukatif, hingga memberi ruang kebebasan yang terarah (*laissez-faire*) kepada jemaah yang memiliki pemahaman ibadah mandiri menunjukkan kedewasaan dalam mengelola potensi konflik faham di lapangan. Pendekatan ini memastikan ketertiban rombongan tetap terjaga tanpa mencederai kenyamanan dan independensi jemaah. Hal ini sejalan dengan temuan Saimona et al. (2024) yang menggarisbawahi bahwa pengawasan pelayanan ibadah religi yang efektif adalah pengawasan yang mampu menjamin standar keselamatan tanpa mengabaikan kenyamanan psikologis dan ekspektasi personal para jemaah. Pengawasan terpadu ini menjadi tolok ukur profesionalisme manajemen pelayanan travel dalam menghadirkan kepuasan jemaah secara menyeluruh dan berkesinambungan selama menjalankan ibadah di Tanah Suci.

Integrasi Prinsip Manajemen Dakwah dan Service Excellence dalam Pelayanan Jemaah Lansia

Secara keseluruhan, praktik manajemen pelayanan jemaah lansia oleh *Tour Leader* di Multazam Haji Umroh telah merefleksikan keharmonisan antara nilai-nilai profesionalisme sains manajemen modern dengan epistemologi manajemen dakwah Islam. Pelayanan tidak lagi dipandang sebagai aktivitas bisnis komersial semata, melainkan dihayati sebagai wujud pelayanan ibadah (*khidmah*) kepada para tamu Allah (*dhuyufurrahman*). Penerapan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang berorientasi pada kepedulian humanis ini berhasil mentransformasi seluruh tantangan operasional menjadi bentuk pelayanan yang berkualitas, beretika, serta responsif terhadap kebutuhan jemaah lanjut usia. Integrasi nilai-nilai ini membuktikan secara ilmiah bahwa keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh sangat ditentukan oleh sinergi antara kompetensi manajerial, kesiapan fasilitas, serta ketulusan niat para petugas di lapangan dalam melayani umat secara prima, tulus, amanah, serta berkesinambungan demi mengharap ridha Allah SWT secara sempurna.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan ini menegaskan bahwa manajemen pelayanan jemaah lansia oleh *Tour Leader* di Multazam Haji Umroh telah dilaksanakan secara terstruktur melalui penerapan fungsi perencanaan (*planning*) dan pengorganisasian (*organizing*) yang matang sejak pra-keberangkatan. Pada tahap perencanaan, *Tour Leader* melakukan pemetaan kondisi fisik, riwayat kesehatan, serta identifikasi kebutuhan khusus jemaah seperti penyediaan kursi roda, pendampingan personal, dan fasilitas *priority check-in*. Selanjutnya, fungsi pengorganisasian diwujudkan melalui pembagian peran yang sistematis serta koordinasi lintas sektoral yang melibatkan *Tour Leader*, *mutawwif*, pihak maskapai penerbangan, otoritas bandara, tim medis kloter, hingga Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) maupun mitra klinik kesehatan di Arab Saudi. Sinergi terpadu pada dua fungsi awal ini terbukti menjadi fondasi krusial dalam mengantisipasi risiko operasional serta menjamin kesiapan sarana prasarana penunjang bagi jemaah lanjut usia sebelum memulai alur perjalanan ibadah ke Tanah Suci secara aman dan tertib.

Pada tahap pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*), pelayanan jemaah lansia diterapkan secara adaptif, humanis, serta berlandaskan standar operasional prosedur (*standard operating procedure*) yang ketat. Pelaksanaan pelayanan di lapangan diwujudkan melalui pendampingan langsung, bantuan mobilitas fisik, fasilitasi layanan kesehatan, hingga komunikasi emosional yang menenangkan untuk mengikis kecemasan jemaah lansia selama

beribadah. Sementara itu, fungsi pengawasan dijalankan melalui mekanisme penjaminan mutu (*quality assurance*) dan evaluasi penanganan keluhan jemaah sesuai panduan resmi lembaga. Dalam menghadapi variasi perilaku serta tingkat independensi jemaah lansia, *Tour Leader* menerapkan kepemimpinan situasional yang fleksibel, mulai dari pengawasan ketat hingga pemberian kebebasan terarah (*laissez-faire*). Pola pengawasan yang responsif ini memastikan seluruh permasalahan teknis, medis, maupun dinamika sosial antarjemaah dapat diselesaikan dengan cepat tanpa mencederai kenyamanan emosional dan kekhusyukan ritual ibadah seluruh jemaah lansia selama berada di Tanah Suci secara berkelanjutan, aman, dan tenteram.

Secara keseluruhan, keberhasilan penyelenggaraan ibadah bagi kelompok lansia di Multazam Haji Umroh tidak lepas dari peran sentral *Tour Leader* yang mampu mengintegrasikan prinsip *service excellence* dengan epistemologi manajemen dakwah Islam. *Tour Leader* tidak sekadar bertindak sebagai pimpinan rombongan perjalanan logistik, melainkan menjalankan peran multidimensi sebagai pengarah teknis, pendamping personal, pejabat penghubung (*liaison officer*), serta pembuat keputusan (*decision maker*) yang adaptif di lapangan. Penerapan fungsi-fungsi manajemen yang berorientasi pada nilai keikhlasan, kepedulian, dan pelayanan (*khidmah*) ini berhasil mentransformasi berbagai kendala fisik maupun kondisi kesehatan lansia menjadi bentuk pelayanan yang berkualitas, bermartabat, dan penuh rasa empati. Dengan demikian, model manajemen pelayanan ini dapat direkomendasikan sebagai acuan bagi penyedia jasa travel religi dalam menciptakan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang ramah lansia, aman, nyaman, serta berkesinambungan demi mencapai kepuasan spiritual jemaah secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Rahmawati. (2025). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(4), 386–399. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i4.2225>
- Ayu, J. D., Anto, D. R. P., Nikmatullah Nur, Yusriani, D., Ardah, F. K., Nurmahdi, D. A., Apriyeni, B. A. R., Purwanti, Adrianingsih, N. Y., & Putra, M. F. P. (2024). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya. In S. N. I. Trisnawati (Ed.), *Tahta Media Group* (Vol. 2). Tahta Media Group.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). *Jurnal penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah*. 7(01), 10–16. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/1811/946>
- Chodijah Aliya, Rifqa Zahara Putri, Aminah Aminah, Muhammad Afrizal, & Wismanto Wismanto. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pengelola Ibadah Haji Pekanbaru Terhadap Kepuasan Jemaah. *Akhlak : Jurnal Pendidikan Agama Islam Dan Filsafat*, 2(1), 75–84. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/akhlak.v2i1.281>

- Erta Pramita. (2025). Analisis Sistem Pelayanan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Studi Kasus PT. Nur Hamdalah Travel). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(2), 110–123. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/mada/article/view/13337/3955>
- Firda Ishlahul Ummah. (2025). Peran Tour Leader Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 2(01), 57. <https://ejournal.unu.ac.id/index.php/jimbis/article/view/179/215>
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., S.Si., M. P. R. A. F., S.Si., M. S. J. U., M.Farm., A. E. F. U., S.Si., M. S. D. J. S., & Ria Rahmatul Istiqomah, M. I. K. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *Antimicrobial Agents and Chemotherapy* (Vol. 58, Number 12). CV. Pustaka Ilmu Editor:
- Kulsum, R. U. (2024). Pemanfaatan Model Konseling Spiritual Pada Layanan Haji Lansia. *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 5(2), 207–220. <https://doi.org/https://doi.org/10.53800/cvcmy905>
- Kurnia, D., & Faisal Hidayat. (2025). STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA JAMAAH LANSIA DI PT. AMANAH TRAVEL INDONESIA. 2(1), 29–36. <https://journal.manarulilmi.org/index.php/jse/article/view/39/14>
- Ngatijah, S., Setiawan, A., Kusno Aji N, D., & Ligery, F. (2025). Eksplorasi Model SERVQUAL sebagai Basis Penilaian Kualitas Layanan Haji dan Tingkat Kepuasan Jemaah. *Kartika: Jurnal Studi Keislaman*, 5(3), 2201–2212. <https://doi.org/https://doi.org/10.59240/kjsk.v5i3.270>
- Nisrina Kamila, A. W. (2023). Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah di Buka Kembali pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa. *Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 548–565. <https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/view/1708/723>
- Puteri, S. R. Y., Anasom, Rozaq, A., Affandi, Y., & Muhajarah, K. (2025). Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah Haji Khusus di PT. Dania Dzulqornain Jepara. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(3), 2297–2308. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i3.4657>
- Rasyid, F., & METODOLOGI. (2022). Penelitian Metodologi Kuantitatif. In *IAIN Kediri Press*. IAIN Kediri Press.
- Sabela Mufatun, A. (2024). JAMAAH HAJI PADA PENYELENGGARAAN HAJI RAMAH LANSIA TAHUN 2024 OLEH DINAS KESEHATAN KABUPATEN TEMANGGUNG Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Abstrak Penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya melibatkan Kementerian Agama saja namun juga otoritas keseh. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 19(2), 898–918. <https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/viewFile/4831/2058>
- Saimona, N., Ulfah, Y. F., Nugroho, N. A. S., Alhasbi, F., & Faraba, K. S. A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di Hajar Aswad Mubaroq. *Pawarta: Journal of Communication and Da'wah*, 2(1), 53–64. <https://jurnal.iimsurakarta.ac.id/index.php/pawarta/article/download/334/317>
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). In *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

- Syafira, T., & Arif Effendi. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TOUR *LEADER* TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH DI PT RAMAH FISTA KLATEN TAHUN 2024. *JRMDK*, 7(2), 264–277. <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jrmdk/article/view/35845/12807>
- Yuliasih, M. (2022). Strategi Manajemen Pelayanan Prima Tour dan Travel Haji dan Umrah Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, Vol 19(1), 1–9. <https://ejournal.stp-aviasi.ac.id/index.php/JIK/article/view/91/pdf>