

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Ibadah haji adalah salah satu dari lima rukun Islam, dan semua umat muslim wajib melaksanakannya jika mampu secara finansial serta dalam kondisi Kesehatan fisik dan mental yang baik. Haji secara etimologis berasal dari *qashdu* (Niat, tujuan, kesadaran). Menurut istilah, haji merupakan perjalanan (sadar) menuju Baitullah dengan tata cara dan waktu yang telah ditetapkan. Dari pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa haji merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban untuk mengunjungi Baitullah semata-mata karena Allah SWT.¹

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.” (QS. Al-Baqarah: 196)

Berpedoman pada ayat tersebut, manusia diwajibkan menjalankan ibadah haji dan umrah semata-mata Sebagai upaya menjalankan perintah Allah, bukan dengan tujuan mencari keuntungan duniawi seperti bisnis, popularitas, atau kepentingan lainnya.

Dalam melaksanakan ibadah haji juga diperlukan ilmu tentang haji yang berbeda dengan ibadah lainnya. Pelaksanaan ibadah haji hanya dilakukan diwaktu tertentu. Allah Swt. menjelaskan ketentuan pelaksanaan ibadah haji dalam QS. Al-Baqarah ayat 197 sebagai berikut:

¹ Istianah, Prosesi Haji dan Maknanya, (*Esoterik: Jurnal Akhlak dan Tasawuf*), Volume 2 Nomor 1, 2020, hal. 31.

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ

وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزُودُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ١٩٧

“(Musim) haji itu (berlangsung pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Siapa yang mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, janganlah berbuat rafaṣ, berbuat maksiat, dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala kebaikan yang kamu kerjakan (pasti) Allah mengetahuinya. Berbekallah karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat”²

Pada penyelenggaraan ibadah haji tahun 1444 H/2023 M jumlah jamaah haji Indonesia yang berusia 65 tahun ke atas mencapai 67.000 orang atau sekitar 30% dari 229.000 total kuota jamaah haji Indonesia tahun 2023. Tercatat dalam data yang dituliskan oleh website NU Online tahun 2023 bahwasanya sekitar 62 ribu atau 30 persen jamaah haji mayoritas adalah lanjut usia. Dengan banyaknya jumlah lanjut usia semakin banyak pula jumlah kematian yang terjadi. Berdasarkan pembaruan data real-time dari Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama RI pada Rabu, 5 Juli 2023 pukul 12.40 WIB, tercatat sebanyak 373 jamaah haji asal Indonesia telah meninggal dunia. Jika dibandingkan dengan musim haji tahun 2015 dan 2017 pada hari ke-43 pelaksanaan, angka kematian jamaah haji

² Quran Kemenag, Surah Al-Baqarah ayat 197.

tahun 2023 ini tercatat lebih rendah, namun tetap menunjukkan risiko besar yang dihadapi oleh jamaah lanjut usia.³

Selama tujuh tahun terakhir, jumlah jamaah haji Indonesia yang wafat pada hari ke-43 tertinggi tercatat pada tahun 2015 dengan 463 orang, diikuti oleh tahun 2017 sebanyak 390 orang, kemudian 2023 dengan 373 orang, 2019 sebanyak 241 orang, 2016 sebanyak 224 orang, 2018 sebanyak 206 orang, dan yang terendah terjadi pada tahun 2022 dengan 56 orang.⁴ Jika dibandingkan dalam enam tahun terakhir, jumlah kematian tertinggi tercatat pada musim haji tahun 2017. Tingginya angka kematian tersebut tidak lepas dari tantangan yang dihadapi para jamaah terkhusus jamaah lanjut usia.

Berdasarkan data dari instansi kesehatan Haji di Arab Saudi tahun 2023 menunjukkan bahwasanya terdapat tiga jenis penyakit yang menjadi penyebab utama kematian di antara jamaah haji Indonesia. Penyakit pertama adalah penyakit jantung yang terjadi akibat penyumbatan pada arteri koroner (*infark miokard akut*), penyakit kedua merupakan kondisi kegagalan jantung dalam memompa darah secukupnya untuk memenuhi kebutuhan tubuh (*syok kardiogenik*), dan penyakit ketiga adalah stroke yang terjadi akibat terganggunya atau berkurangnya aliran darah ke otak karena penyumbatan (*stroke iskemik*) atau pecahnya pembuluh darah (*stroke hemoragik*).⁵

³ Muhammad Faizin, *30 persen lansia, bagaimana angka jamaah yang wafat di musim haji 2023*, NU Online 5 Juli 2023, <https://nu.or.id/internasional/30-persen-lansia-bagaimana-angka-jamaah-yang-wafat-di-musim-haji-2023-ac8M2>.

⁴ Anggiasih Sakanti, Helda. *Determinan Kejadian Kesakitan Dan Kematian Jamaah Haji Tahun 2023/1444 H (Analisis Data Siskohatkes Shar'i)*. Vol. 8. No. 1. 2024, Hal. 1154.

⁵ Sucipto, *Penyakit Jantung dan Radang Paru Penyebab Tingginya Angka Kematian Jamaah Haji Indonesia*, Sindo News Beyond Headlines 12 Juli 2023, <https://kalam.sindonews.com/read/1149929/786/penyakit-jantung-dan-radang-paru-penyebab-tingginya-angka-kematian-jamaah-haji-indonesia-1689124048>.

Kondisi fisik dan mental jamaah haji lanjut usia juga seringkali menjadi kendala pada saat menjalankan ibadah haji. Banyak sekali jamaah lanjut usia yang mengalami kesulitan dan memahami prosedur dari pelaksanaan ibadah haji sehingga sangat memerlukan pelayanan yang lebih intensif. Melihat permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, oleh karena itu setiap kelompok Bimbingan Haji merumuskan pelayanan strategi yang lebih baik untuk para jamaah haji maupun umrah yang berusia lanjut.

Kementerian Haji sebagai penyelenggara pelaksanaan haji memahami bahwa jamaah lanjut usia akan mengalami berbagai kendala. Mereka dihadapkan pada cuaca panas di tanah suci, sedangkan pelaksanaan ritual keagamaan memerlukan mobilitas yang tinggi. Kondisi iklim dan mobilitas tersebut dapat berdampak pada kesehatan dan kondisi fisik jamaah lanjut usia serta memengaruhi pengalaman ibadah haji mereka.⁶ Situasi tersebut menunjukkan bahwasanya kondisi fisik dan mental jamaah haji lanjut usia memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kelancaran dan kemudahan ibadah yang sedang mereka jalani.

Dalam hal ini Pemerintah memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan bagi jamaah sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Layanan tersebut meliputi pelayanan pendaftaran, pelunasan, manasik, kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, serta keamanan.⁷ Dengan demikian,

⁶ Achmad Muhaddam Fahham, Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia, (*Info kajian singkat terhadap isu actual dan strategis*), Vol. 15, No.12, 2023, hal. 21-22.

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 3 ayat (1).

jamaah lanjut usia tidak perlu terlalu mengkhawatirkan aspek keselamatan maupun fasilitas saat menjalankan ibadah haji.

Keterlibatan kelompok bimbingan ibadah haji umrahdi MWCNU Dukun Gresik memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji lanjut usia. Kelompok bimbingan haji umrah memiliki kewajiban yang harus dilakukan dimulai dari mendampingi jamaah, mulai dari pendampingan saat manasik haji sampai pelaksanaan ibadah yang sebenarnya ke tanah suci.

Berdasarkan telah terhadap penelitian terdahulu, terdapat beberapa hal yang menjadi kesenjangan. Sebagian besar di penelitian sebelumnya berfokus mengkaji bimbingan manasik bagi jamaah lanjut usia, pelayanan prima, persepsi jamaah, serta tantangan kesehatan bagi jamaah lanjut usia. Beberapa penelitian juga lebih menekankan pada aspek manajemen bimbingan manasik dan fasilitas pelayanan bagi jamaah lanjut usia. Namun, penelitian yang secara khusus membahas tentang strategi pelayanan jamaah haji lanjut usia secara menyeluruh pada tingkat KBIHU, terutama pada cakupan komunikasi dalam pelayanan, pendampingan, serta peningkatan kualitas sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia, masih belum banyak dikaji secara mendalam.

Penelitian ini memiliki kebaruan yang terletak pada fokus mengenai strategi pelayanan jamaah haji lanjut usia secara menyeluruh yang terdapat pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah MWCNU. Yang dimana dalam penelitian ini tidak hanya membahas tentang pelayanan dalam manasik saja atau pelayanan prima saja, tetapi juga mengkaji bentuk pendampingan,

komunikasi pelayanan, pelayanan prioritas, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah MWCNU Dukun Gresik sesuai dengan kebutuhan jamaah lanjut usia.

Berdasarkan uraian penulisan latar belakang diatas, penulis tertarik dan akan fokus untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai **“Strategi Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Lanjut Usia pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah di MWCNU Dukun Gresik”**.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merangkum rumusan masalah yang akan dikaji di dalam penelitian ini sehingga penelitian akan terfokus dan jelas dalam penjabarannya, diantaranya:

1. Bagaimana strategi pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah MCWNU Dukun Gresik kepada jamaah haji lanjut usia?
2. Bagaimana upaya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah MWCNU Dukun Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah haji lanjut usia agar ibadah mereka berjalan dengan lancar dan nyaman?

C. Tujuan Penelitian

Dari pokok permasalahan di atas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah MCWNU dukun Gresik kepada jamaah haji lanjut usia
2. Untuk mengetahui upaya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah MWCNU Dukun Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah haji lanjut usia agar ibadah mereka berjalan dengan lancar dan nyaman

D. Kegunaan Penelitian

Metode penelitian digunakan sebagai pedoman dalam memperoleh data yang relevan dan valid agar tujuan penelitian dapat tercapai. Dalam penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan praktis di antaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan refrensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pelayanan haji dan umrah Dengan fokus pada strategi pelayanan yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah MWCNU Dukun Gresik, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran baru sekaligus menambah literatur mengenai pelayanan haji terhadap jemaah lansia.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah MWCNU Dukun Gresik dalam memperbaiki dan mengembangkan strategi pelayanan mereka, khususnya

dalam mendampingi jemaah yang sudah lanjut usia. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak terkait seperti Kementerian Haji dalam merancang program pelayanan haji yang lebih ramah terhadap lansia. Di samping itu, penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat umum tentang pentingnya mengikuti bimbingan ibadah haji dan umrah agar pelaksanaan ibadah menjadi lebih teratur, aman, dan sesuai dengan ketentuan syariat

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen pelayanan haji di Indonesia, khususnya bagi jemaah lanjut usia.

E. Penegasan Istilah

Agar pembahasan permasalahan dalam penelitian ini menjadi lebih jelas, perlu ditegaskan beberapa kata kunci yang pengertiannya harus dijelaskan serta ruang lingkupnya dibatasi secara spesifik. Dengan judul **“Strategi Pelayanan Terhadap Jemaah Haji Lanjut Usia pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah di MWCNU Dukun Gresik”**.

1. Strategi

Strategi adalah serangkaian tindakan yang dirancang dan diimplementasikan secara berbeda atau lebih efektif daripada tindakan pesaing, dengan tujuan memberikan nilai tambah kepada pelanggan dan mendukung pencapaian tujuan jangka menengah dan panjang organisasi. Menurut Chandler (dikutip dalam Kuncoro), strategi dapat dipahami sebagai proses mendefinisikan tujuan dan sasaran jangka panjang

organisasi, yang kemudian diikuti oleh tindakan dan alokasi sumber daya secara tepat guna mendukung pencapaian tujuan tersebut.⁸ Jadi strategi merupakan sebuah cara yang dirancang agar agar suatu Perusahaan itu menjadi lebih efektif dibandingkan dengan pesaing.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan perilaku penyedia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan mereka. Secara umum, layanan berkualitas tinggi menghasilkan kepuasan yang tinggi dan pembelian berulang yang lebih sering..⁹

3. Jamaah Haji

Jamaah haji merupakan individu muslim yang telah mengajukan pendaftaran dan memenuhi syarat yang ditetapkan untuk melaksanakan ibadah haji oleh pemerintah atau otoritas terkait. Dan menyengaja ke *Baitullah* untuk melakukan ibadah haji yang diantaranya ihram, wukuf, thawaf, sai, tahallul dengan niat mendapatkan ridho dari Allah.

4. Lanjut Usia

Menurut World Health Organization (WHO), individu yang berusia 60 tahun ke atas dikategorikan sebagai kelompok lanjut usia atau senior. Ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lansia, yang mengartikan orang lanjut usia sebagai

⁸ Erlina T.V. Timpa, dkk, Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa di Bidang Teknologi Informasi di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara, (*Jurnal Governance*), vol. 1, No. 2, 2021, Hal. 3.

⁹ Indra Kanedi, dkk, sistem pelayanan untuk Tingkat keepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota Bengkulu, (*Jurnal Pseudocode*), vol. IV, No. 1, 2020. hal. 38

mereka yang sudah menginjak usia 60 tahun. Secara umum, seseorang dianggap sebagai lanjut usia setelah melewati usia 60 tahun. Namun, batasan ini sebenarnya bisa berbeda-beda, tergantung dari sudut pandang sosial budaya, kondisi fisik, dan perhitungan usia secara kronologis.¹⁰

F. Sistematika Pembahasan

Untuk menyajikan pemaparan yang teratur, penulisan skripsi dirancang dengan urutan pembahasan sebagai berikut:

BAB I :Memuat pendahuluan yang meliputi latar belakang Juga dijelaskan rumusan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian yang bisa dirasakan secara teoritis dan praktis.

BAB II :Berisi ulasan dari berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan haji, khususnya bagi jamaah lanjut usia. Penulis membandingkan beberapa studi sebelumnya dengan fokus penelitian yang sedang diusulkan, untuk menunjukkan perbedaan dan urgensi penelitian ini. Termasuk juga landasan teori yang mendukung analisis, seperti pengertian strategi, konsep pelayanan, jenis-jenis pelayanan haji, dan pemahaman tentang lanjut usia beserta permasalahannya.

BAB III :Pada bab ini dijelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Penulis menguraikan lokasi penelitian, subjek yang diteliti, serta teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Di

¹⁰ Endang Yuswatiningsih, dkk, hubungan Tingkat kependidikan dengan kemandirian lanjut usia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, (*Hospital Majapahit*), vol. 13, no. 1, 2021, Hal. 63

bagian akhir juga dijelaskan proses analisis data menggunakan model Miles dan Huberman: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

BAB IV :Dalam bab ini akan membahas tentang data hasil lapangan yang berisikan strategi pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU MWCNU Dukun Gresik kepada jamaah haji lansia. Penulis akan menjabarkan secara rinci bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan, mulai dari manasik, pendampingan keberangkatan, hingga kebijakan prioritas.

BAB V :Memuat tentang pembahasan yang berisi penjelasan dan dukungan terhadap temuan di lapangan kemudian digabungkan dengan teori-teori yang telah dijelaskan pada kajian pustaka. Peneliti menjelaskan tentang sejauh mana teori pelayanan, SDM, teori evaluasi, teori manajemen teori komunikasi yang relevan dengan kondisi nyata yang telah ditemukan ketika di lapangan.

BAB VI :Penutup berisi tentang Kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Sedangkan saran disusun sebagai rekomendasi bagi lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah MWCNU Dukun agar dapat memberikan pelayanan dengan lebih baik lagi dan juga saran bagi peneliti selanjutnya.