



Penulis :

WAHNESLY NURLIYA ANGGRAINI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2026 M/1447 H

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MANASIK JEMAAH HAJI LANSIA PADA PT. ARAFAH RAYA GEMILANG BENGKULU



Editor:

Prof. Dr. H. Supardi, M. Ag
H. Makmur, LC. MA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MANASIK JEMAAH
HAJI LANSIA PADA PT. ARAFAH RAYA GEMILANG
BENGKULU
(Jurnal)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)

OLEH :

WAHNESLY NURLIYA ANGGRAINI

NIM. 2223170010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
2026 M/1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinabengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Manajemen Pelayanan Manasik Jama'ah Haji Lansia
(Studi Pada PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu)" yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa

NIM

Program Studi

Bentuk Tugas Akhir

Wahnesly Nurliya Anggraini

2223170010

Manajemen Haji Dan Umrah

Jurnal Ilmiah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Oleh karena
itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas
Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno
Bengkulu.

Bengkulu, 21 Mei 2026 M
09 Zulhijah 1447 H

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag.
NIP. 196504101993031007


H. Makmur, MA
NIP. 197610042023211005

Mengetahui Koorprodi Manajemen Haji
dan Umrah


Dr. Kustin Hartini, MM
NIP. 198103022023212021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan Manasik Jemaah
Haji Lansia pada PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama : Wahnesly Nurliya Angerani

NIM : 2223170010

Program Studi : Manajemen Haji dan Umrah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 04 Juni 2026

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai
syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Manajemen Haji dan Umrah dan
diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 04 Juni 2026 M

Muharram 1448 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Sekretaris

Khairiah El Wardah, M.Ag

Makmur, MA

NIP. 197808072005012008

NIP. 197610042023211005

Penguji I

Penguji II

Khairiah El Wardah, M.Ag

Dr. Kustin Hartini, MM

NIP. 197808072005012008

NIP. 198103022023212021

Mengetahui

Dekan

Prof. Dr. Suwariin, MA

NIP. 196904021999031004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfbengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal dengan judul “Manajemen Pelayanan Manasik Jama’ah Haji Lansia (Studi Pada PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 12 Mei 2026

Mahasiswa yang menyatakan



Wahnesly Nufliya Anggraini
NIM. 2223170010

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Manasik Jemaah Haji Lansia pada PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu Oleh Wahnesly Nurliya Anggraini, NIM 2223170010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan manasik jemaah haji lansia yang diterapkan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Wakil Direktur, Manajer *Marketing*, HRD, serta jemaah lansia yang telah mengikuti kegiatan manasik di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan manasik jemaah haji lansia telah diterapkan dengan baik berdasarkan unsur *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*. Perusahaan menyediakan fasilitas manasik yang memadai, memberikan pemerataan materi kepada jemaah yang hadir maupun yang tidak dapat hadir dengan melalui *zoom* atau *video call*, jadwal yang diberikan konsisten dengan pelaksanaan kegiatan, memberikan pelayanan yang cepat, sabar, dan ramah kepada jemaah lansia, serta mampu memberikan rasa aman kepada jemaah dengan adanya nomor izin resmi dari Kementrian Agama. Selain itu, pelayanan yang diberikan mampu membantu jemaah lansia memahami pelaksanaan ibadah haji dengan lebih baik dan nyaman.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Manasik Haji, Jemaah Lansia, Pelayanan Haji.

ABSTRACT

***Analysis of the Quality of Hajj Ritual Guidance Services for
Elderly Pilgrims at PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu
By Wahnesly Nurliya Anggraini, NIM 2223170010***

This study aims to analyze the quality of Hajj ritual guidance (manasik) services for elderly pilgrims provided by PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. The research employed a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of the Deputy Director, Marketing Manager, Human Resources (HR) Officer, and elderly pilgrims who had participated in the manasik program at PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu. The findings indicate that the quality of manasik services for elderly pilgrims has been implemented satisfactorily based on the five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The company provides adequate facilities for manasik activities, ensures that learning materials are accessible to both attending and absent participants through Zoom or video calls, maintains consistency between the scheduled and actual implementation of the program, delivers prompt, patient, and friendly services to elderly pilgrims, and provides a sense of security through its official operating license issued by the Indonesian Ministry of Religious Affairs. Furthermore, the services provided help elderly pilgrims gain a better understanding of Hajj rituals, enabling them to perform the pilgrimage more comfortably and confidently.

Keywords: *Service Quality, Hajj Ritual Guidance, Elderly Pilgrims, Hajj Services.*

MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

“Impianmu terbangkan tinggi, tapi selalu pijakan kaki di bumi”

(Adera-Catatan Kecil)

“Kalau Mimpimu tidak membuatmu takut, berarti mimpimu belum cukup besar”

(Najwa Shihab)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil ‘alamiin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir jurnal ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Manasik Jemaah Haji Lansia pada Pt. Arafah Raya Gemilang Bengkulu” dengan baik dan tepat pada waktunya. Maka dari itu sebagai rasa syukur dan ucapa terima kasih saya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Yang pertama dan paling utama, penulis mengucapkan terima kasih dan rasa syukur kepada Allah SWT, atas setiap kemudahan, keberuntungan, kelancaran, serta pertolongan yang dihadirkan dalam setiap proses dan perjalanan yang penulis lalui.
2. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua penulis tercinta Bapak Yahirin dan Ibu Limasiah, yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, kepercayaan dan motivasi yang selalu diberikan sehingga penulis tidak takut menghadapi dunia yang besar ini.
3. Kepada diri sendiri, Wahnesly Nurliya Anggraini. Terima kasih karena telah berani mencoba hal-hal baru yang bahkan tidak pernah ada dalam rencanamu, terima kasih untuk segala usahamu.

4. Untuk kakak dan adik penulis. Neferly Arif Budiman, terima kasih telah menjadi peta bagi penulis, dan memotivasi penulis selama ini. Celline Nurliya Anglista, penulis berharap adik tersayang bisa lebih baik dari penulis.
5. Kepada kedua Dosen Pembimbing penulis. Pembimbing I yakni Bapak Prof. Dr. H. Supardi Mursalin, M.Ag. dan Pembimbing II yakni Bapak H. Makmur, Lc. MA. Terima kasih atas bimbingan, kesabaran, dan curahan ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen UINFAS Bengkulu. Terima kasih atas ilmu yang diberikan, didikan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Untuk agama, bangsa, dan almamater UINFAS. Semoga karya yang berfokus pada Manajemen Haji dan Umrah ini dapat menjadi kontribusi nyata, bagi kemajuan bangsa dan kemuliaan agama.
8. Kepada Indah Permata Sari, Swica Wulan Sari, Ayu Putriani, dan Viona Ezza Charolin terima kasih telah berbagi suka dan duka dengan penulis, terima kasih selalu menjadi pendengar serta saling dukungannya.
9. Kepada rekan-rekan DUTA FEBI 2023 (Serpi, Rama, Safna, Jesica, Yhuda, Vicky, Mahfuzan, Ockto dan Ego). Terima kasih telah banyak membantu penulis bertumbuh dan terima kasih telah berbagi tawa dengan penulis.

10. Kepada rekan-rekan KSEI SEM-C UIN FAS Bengkulu, terimakasih telah banyak membantu penulis dalam bertumbuh, terimakasih atas semua dukungan selama penulis bergabung di KSEI SEM-C.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Manasik Jemaah Haji Lansia pada Pt. Arafah Raya Gemilang Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan masik yang diberikan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu Terhadap jemaah lansia, berdasarkan anilisis dari fasilitas, ketanggapan petugas, keandalan petugas, empati, dan konsistesi prusahaan. Jurnal ini juga disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

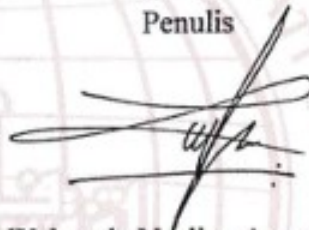
1. Prof. Dr. K.H.Khairuddin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Prof. Dr. H. Suwarjin, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr. Kustin Hartini, MM selaku Koordinator Prodi Manajemen Haji dan Umrah.
4. Prof., Dr. H. Supardi, M.Ag selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. H. Makmur, LC. MA selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua Orang Tua Penulis yang selalu mendoakan, mensupport, dan mengarahkan Penulis.
7. Pimpinan, Wakil Direktur, Manajer Marketing, Staf dan Jemaah Haji PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu, yang telah mau menjadi Informan dalam penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

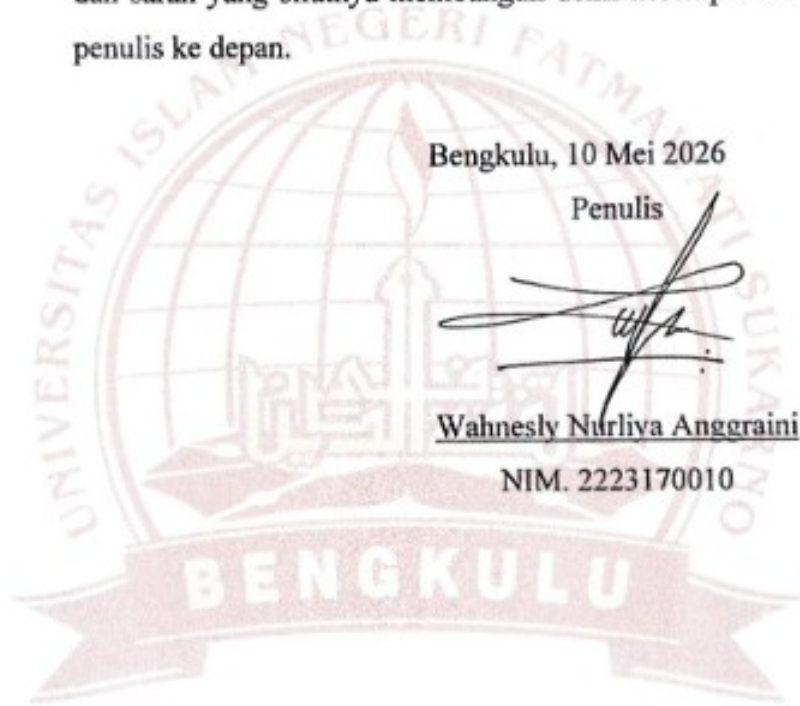
Bengkulu, 10 Mei 2026

Penulis



Wahnesly Nurliya Anggraini

NIM. 2223170010



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian	14
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	14
2. Waktu Dan Tempat Penelitian	15
3. Informan Penelitian	16
4. Sumber Data	17
5. Teknik Pengumpulan Data	18
6. Teknik Analisis Data	20
G. Sistematika Penulisan	22
BAB II KAJIAN TEORI	23
A. Kualitas Pelayanan Manasik	23
B. Jemaah Haji Lansia	27
C. Kerangka Konseptual	30

BAB III GAMBARAN UMUM PT. ARAFAH	
RAYA GEMILANG BENGKULU.....	31
A. Profil PT. Arafah Raya Gemilang.....	31
B. Visi dan misi PT. Arafah Raya Gemilang.....	34
C. Struktur Organisasi PT. Arafah Raya Gemilang.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu pada saat Manasik.....	37
B. <i>Reliability</i> (Keandalan) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu Kepada Jemaah Haji Lansia pada saat Manasik.....	41
C. <i>Resvponsivinees</i> (Cepat Tanggap) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu Kepada Jemaah Haji Lansia pada saat Manasik	46
D. Sikap <i>Empathy</i> (Empati) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu Kepada Jemaah Haji Lansia pada saat Manasik.....	49
E. <i>Assurance</i> (Jaminan) yang Diberikan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu Kepada Jemaah Haji Lansia pada saat Manasik.....	52
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2: Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3: Persetujuan Penelitian
- Lampiran 4: Surat Mohon Izin Penelitian
- Lampiran 5: Pedoman Wawancara
- Lampiran 6: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 7: Daftar Hadir Dosen Ujian Komprehensif
- Lampiran 8: Daftar Nilai Ujian Komprehensif
- Lampiran 9: Kartu Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 10: Daftar Nilai
- Lampiran 11: Surat Keterangan Lulus TOAFl dan TOEFL
- Lampiran 12: LOA
- Lampiran 13: Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 14: Surat Keterangan Lulus Plagiarisme
- Lampiran 15: Dokumentasi