

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 Sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97:

عَلَىٰ وَجْهِهِ ٱلْحَكْمَۃُ ٱلْأَخْرَىٰ ۚ ءَمِنَّا كَآنَ دَخَلَهُۥ وَمَنْ ۖ إِبْرَٰهِيْمَ مَقَامٌ بَيِّنَٰتٌ ءَايَٰتُ فِيْهِ
ٱللَّهُ فَاِنَّ ٱلْكَفَرَ وَمَنْ ۖ سَبِيْلًا اِلَيْْهِ ۚ اسْتَطَاعَ مِّنَ الْبَيْتِ حُجُّ النَّاسِ
لَمِيْنَ اَلْعَا عَنْ غَنِيٍّ

Artinya :

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya Baitullah, maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi)

¹Wulandari, 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, Andi Intan Cahyani, '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

orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”³

Ayat ini menjelaskan bahwa Baitullah (Ka’bah) memiliki tanda-tanda kebesaran Allah yang nyata, salah satunya adalah Maqam Ibrahim tempat ini menjadi bukti sejarah dan simbol keagungan Allah. Allah juga menegaskan bahwa siapa pun yang memasuki Baitullah maka ia akan aman.

Disamping itu, ayat ini juga menegaskan bahwa menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap manusia yang mampu,⁴ dan Allah menegaskan bahwa siapa yang mengingkari kewajiban haji, maka hal tersebut tidak mengurangi sedikit pun keagungan Allah. karena seluruh alam semesta adalah milik-Nya.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia pada dasarnya terbagi menjadi dua kategori penyelenggaraan, yaitu penyelenggaraan ibadah haji reguler dan penyelenggaraan ibadah haji khusus. Penyelenggaraan ibadah haji reguler diselenggarakan oleh Kementrian Haji dan Umrah Indonesia.⁵

³ J. Muh, ‘*Makna Istata’a Dalam Ibadah Haji Perspektif Ustadz Adi Hidayat Dan Ustadz Musthafa Umar Pada Channel Youtube (Tafsir Al-Qur’an Surat Ali Imran Ayat 97)*’, Mashahif: Journal of Qur’an and Hadits Studies, 2.2 (2023), 167-186 (h. 71)

⁴ Isvara, Zahira Qifta and others, ‘*Hakikat Haji Dan Umrah*’, Jurnal Cendikia ISNU-SU (JCISNU), 2.1 (2025), 15-18 (h. 16)

⁵ Maulana, Refa and others, ‘*Perbedaan Haji Furoda, Haji ONH Plus, Dan Haji Regular*’, Rayah Al-Islam, 8.3 (2024), 1045–1063, (h. 1061)

Sedangkan penyelenggaraan ibadah haji khusus yaitu dilakukan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama.⁶ PT. Arafah Raya Gemilang termasuk salah satu PIHK yang sudah mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama, dengan no izin 09112203666960004 Tahun 2022.

Dalam kualitas pelayanan terdapat unsur-unsur kualitas 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.⁷

Dalam pelaksanaan ibadah haji pelatihan manasik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting untuk memberikan pembekalan kepada para calon jemaah haji sebelum berangkat ke Tanah Suci. Manasik haji adalah pelatihan pelaksanaan ibadah haji yang diberikan kepada

⁶ Sofyan, Safna Alya Salsabila, *‘Tinjauan Hukum Pemberian Izin Bagi Travel Ibadah Haji Khusus’*, (Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar, 2021), h. 5

⁷ 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)

calon jemaah,⁸ pelatihan ini dilakukan untuk memberikan pemahaman tentang pelaksanaan ibadah haji.

Kegiatan manasik ini memberikan pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji, pengetahuan tentang rukun haji, wajib haji dan larangan saat di Tanah Suci, penganalan budaya bangsa arab, dan lain sebagainya.⁹ Sehingga jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai ketentuan syariat Islam.

Jemaah 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.¹⁰ Jadi jemaah lansia adalah jemaah 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

⁸ Muslim, Abdul Aziz and Heppi Permatasari, 'Implementasi Metode Manasik Haji Terhadap Peningkatan Kemampuan Melaksanakan Ibadah Haji Di KBIHU Al-Hikmah Sukabumi', Humanitis: Jurnal Humaniora, Sosial Dan Bisnis, 3.4 (2025), 703-709 (h. 704)

⁹ Latifah, Aeni and others, 'Implementasi Metode Manasik Haji Terhadap Peningkatan Kemampuan Melaksanakan Ibadah Haji Di KbiHu Al-Hikmah Sukabumi', Jurnal Multidisiplin West Science, 1.02 (2022), 269-273 (h. 705)

¹⁰ Aprelia, Revita, 'Tinjauan Siyasah 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

penurunan daya ingat dan penurunan konsentrasi, sehingga jemaah mengalami kesulitan dalam memahami materi manasik.

Kondisi fisik yang menurun juga menjadi tantangan bagi jemaah lansia, ditandai dengan kondisi jemaah yang mudah mudah mengalami kelelahan, mudah pusing, gangguan sendi yang dapat menyebabkan jemaah lansia tidak bisa duduk ataupun berdiri terlalu lama. Di samping itu, keterbatasan dalam penggunaan teknologi juga menjadi hambatan apabila pelatihan manasik memanfaatkan media digital sebagai sarana pembelajaran.

PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu sudah memberangkatkan 3 jemaah lansia dari Tahun 2024 dan 2025 dengan biaya 180 juta per-jemaah haji. Adapun pembaruan dalam penelitian ini ialah untuk menganalisis secara mendalam tentang kualitas pelayanan dalam pelatihan manasik haji di PT. Arafah Raya Gemilang Provinsi Bengkulu.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan Oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu dalam melakukan pelayanan manasik terhadap jemaah haji lansia, sehingga jemaah lansia dapat memahami dengan benar tata cara pelaksanaan ibadah haji, rukun haji, wajib haji dan aturan saat

di tanah suci, dan ibadah yang dilakukan dapat dijalankan dengan aman dan khusuk.

Dengan demikian, studi pada PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu menjadi relevan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan pelatihan manasik jemaah haji lansia diimplementasikan untuk memenuhi kebutuhan jemaah lansia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kualitas pelayanan manasik haji yang lebih inklusif dan ramah lansia dan sebagai acuan penelitian kedepannya.

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena pendekatan ini mengkaji secara mendalam mengenai fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pengalaman, pandangan, dan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, proses, dan pemahaman terhadap suatu masalah penelitian. Sementara itu, deskriptif adalah suatu penelitian yang berkenaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan pelatihan manasik haji t yang diterapkan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik?

1. Bagaimana *tangibles* (bukti fisik) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu pada saat manasik?

2. Bagaimana *reliability* (keandalan) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik?
3. Bagaimana *resvponsivinees* (cepat tanggap) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik?
4. Bagaimana sikap *empathy* (empati) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik?
5. Bagaimana *assurance* (jaminan) yang diberikan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pelatihan manasik haji yang diterapkan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik.

1. Untuk mengetahui *tangibles* (bukti fisik) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu pada saat manasik.
2. Untuk mengetahui *reliability* (keandalan) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik.
3. Untuk mengetahui *resvponsivinees* (cepat tanggap) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik.

4. Untuk mengetahui sikap *empathy* (empati) PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik.
5. Untuk mengetahui *assurance* (jaminan) yang diberikan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu kepada jemaah haji lansia pada saat manasik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis merupakan kegunaan untuk mengembangkan ilmu.¹¹ Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang biro Perjalanan Haji dan Umrah. Secara khusus, penelitian ini dapat memperkaya kajian teori mengenai strategi dan implementasi kualitas pelayanan manasik yang berfokus pada kelompok lansia sebagai pengguna layanan. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam pengembangan konsep pelayanan manasik ibadah yang inklusif, ramah lansia, dan berorientasi pada kebutuhan khusus jemaah lansia. Selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 283

2. Kegunaan praktis

Kegunaan praktis merupakan kegunaan yang membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada obyek yang diteliti.¹² Penelitian ini diharapkan dapat berdampak pada biro perjalanan umrah PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu untuk merancang program, fasilitas, dan pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan serta keterbatasan fisik lansia. Selain itu, temuan ini dapat membantu perusahaan meningkatkan daya saing, memperbaiki kualitas layanan, serta membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan lansia.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilaksanakan oleh Satriawan berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jemaah Umrah Pada Pt. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jemaah ibadah umrah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (Field Research) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, dan Kredibilitas pada PT. Anugrah Quba Mandiri telah dikatakan baik karena telah menuntun jalannya rangkaian ibadah umrah dengan andal, cepat tanggap dalam melayani

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 283

administrasi, fasilitas sesuai dengan yang dijanjikan, peduli kepada jemaah ibadah umrah dengan memberikan rasa aman bebas bahaya dan resiko dengan memberikan asuransi kecelakaan dan kesehatan. dan kredibilitas PT. AQM perlu diperbaiki kembali dengan melihat transaksi keuangan yang dilakukan oleh jemaah agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.¹³

Penelitian yang dilaksanakan oleh Lukmanul Hakim berjudul “Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang”. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang. metode deskriptif kualitatif, dimana penulis berusaha memberikan gambaran, memaparkan dan menginterpretasikan tentang objek yang diteliti secara sistematis. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik penentuan informannya dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pimpinan KBIH Annihayah, para pegawai dan para jemaah haji. hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Annihayah Karawang sudah dapat

¹³ Satriawan, ‘*Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada Pt. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu*’, (Universitas Islam Negeri Fatmawari Sukarno Bengkulu, 2024), h. v.

terlaksana dengan baik, dengan menjalankan faktor faktor terlaksananya kualitas pelayanan yang baik, yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Empathy* (empati). Walaupun demikian perlu adanya penambahan pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tepat.¹⁴

Penelitian yang dilaksanakan oleh Haqiqa Insanul Qur`Ania berjudul “Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di KbiH Wadi Fatimah)”. Penelitian ini bertujuan Untuk untuk mengetahui tinjauan hukum ekonomi syariah terkait pelayanan dan jasa di KBIH Wadi Fatimah, menganalisis dan mengetahui pengelolaan dana oleh KBIH Wadi Fatimah dalam bimbingan ibadah haji kepada calon jemaahnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, uji validitas dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk menunjukkan kesahihan data dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tinjauan hukum ekonomi syariah tentang bimbingan ibadah haji terhadap pelayanan jasa bimbingan ibdah haji di KBIH Wadi Fatimah Kab Cirebon, pelaksanaan akad untuk bimbingan haji itu dilakukan sesuai dengan Syariah Islam, yang dimana

¹⁴ Lukmanul Hakim, ‘*Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang*’, Jurnal Politikom Indonesiana, 2.1 (2017), 29-41 (h. 29).

menggunakan Syariah Islam yaitu ijarah, yang dimana dalam perjanjian itu pihak jemaah dan KBIH Wadi Fatimah dalam posisi saling melengkap satu sama lain yang dimana terciptalah suatu perjanjian yang mengikat antara keduanya, dan tanpa paksaan terhadap satu pihak lainnya. Pengelolaan dana bimbingan haji dari calon jemaah haji di KBIH Wadi Fatimah Kab Cirebon, bahwasannya pengelolaan dana yang dilakukan oleh kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIH) wadi Fatimah sudah sesuai dengan yang di janjikan oleh jemaah haji nya dan semua pengolaan dana itu tepat sasaran dari jamah kembali lagi ke jemaah yang di bimbing oleh KBIH Wadi Fatimah.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Nita Kurnia Sari, yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan pada Jemaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan strategi Kementerian Agama Lampung Selatan dalam peningkatan kualitas layanan pada jemaah haji lanjut usia. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif dengan mencari data langsung di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer hasil wawancara dari Kementerian Agama Lampung

¹⁵ Haqiqa Insanul Qur`Ania, *‘Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Kbih Wadi Fatimah)*, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Syekh Nurjati Cirebon, 2023), h. 6.

Selatan dan dokumentasi dari lapangan, sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh dari literatur literatur dan bacaan lainnya yang terkait dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas layanan jemaah haji lanjut usia yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Lampung Selatan sudah memenuhi dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tangkap (*responsiveness*) dan perhatian (*empaty*) hanya saja pada dimensi kehandalan (*reliability*) dalam menyampaikan informasi penting sampai ke jemaah lansia dengan jelas dan jaminan (*assurance*) keamanan terkait pengawasan terhadap jemaah lanjut usia perlu untuk ditingkatkan kembali.¹⁶

Penelitian yang dilaksanakan oleh Syifaul Jannah bersama rekan-rekannya berjudul “*Analysis Of Hajj Services For The Elderly In Bengkulu City*”, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan haji ramah lansia di Kota Bengkulu, Indonesia, dimana pada tahun 2023 dari 1.636 calon jemaah haji, sebanyak 780 orang (48%) diantaranya merupakan lansia, yang mana 312 orang diantaranya berasal dari Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan kerangka kerja kualitas layanan Zeithaml yang meliputi lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*,

¹⁶ Nita Kurnia Sari, ‘*Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan*’, (Institut Agama Islam Negeri Metro, 2024), h. vi.

responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas akomodasi secara umum sudah memadai dengan fitur-fitur sepertiudukan toilet yang layak dan perawatan rutin, namun masih menghadapi tantangan dengan terbatasnya ketersediaan toilet yang sesuai untuk lansia. Dimensi *reliabilitas* menunjukkan kekuatan melalui penerapan program pelatihan staf yang komprehensif dan dukungan 24 jam. Namun, dimensi empati menunjukkan kesenjangan yang mencolok, terutama dalam hal kurangnya inisiatif staf dalam memberikan perhatian yang dipersonalisasi kepada jemaah lanjut usia, kecuali dalam kasus berisiko tinggi. Rekomendasi utama meliputi peningkatan aksesibilitas fasilitas umum melalui koordinasi dengan otoritas Arab Saudi dan pembentukan tim layanan khusus lansia di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota.¹⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pengalaman, pandangan, dan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, proses, dan pemahaman

¹⁷ Syifaul Jannah, Abdul Aziz Zulhakim, and Adityo Pratikno Ramadhan, 'Analysis Of Hajj Services For The Elderly In Bengkulu City', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 5.1 (2025), 12-28 (h. 12).

terhadap suatu masalah penelitian. Sementara itu, deskriptif adalah suatu penelitian yang berkenaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri).¹⁸

2. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada 11 Mei 2026 sampai 11 Juni 2026. Pemilihan waktu tersebut akan disesuaikan jadwal yang diberikan dan mempertimbangkan ketersediaan narasumber.

b. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian akan dilakukan di kantor PT. Arafah Raya Gemilang dan di Rumah Jemaah lansia yang sudah di berangkatkan oleh PT. Arafah Raya Gemilang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan ini sudah memberangkatkan jemaah lansia dan merupakan salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus (PPIHK). Adapun alamat PT. Arafah Raya Gemilang berlokasi di Jl. Depati Payung Negara, RT 03, RW 03, Kelurahan Betungan, Kecamatan Selebar, kota Bengkulu.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h.35

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel pada responden yang dianggap paling mampu memberikan informasi mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti, teknik ini menekankan kualitas data dan relevansi partisipan, bukan representativitas populasi secara keseluruhan, memberikan informasi yang dibutuhkan informasi dan tidak harus mewakili populasi.¹⁹ Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang, yang terdiri atas:

1. Ibu Sistaria selaku Wakil Direktur, dipilih karena mengetahui secara menyeluruh tentang perusahaan dan pelaksanaan pelayanan haji, termasuk penyelenggaraan manasik bagi jamaah lansia.
2. Bapak Kevin selaku Manajer *Marketing*, dipilih karena berperan dalam memberikan informasi kepada calon jamaah mengenai program haji, proses pendaftaran, serta pelayanan
3. Ibu Selfia Agustina selaku HRD, dipilih karena yang mengetahui pengelolaan sumber daya manusia PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu, serta koordinasi kebutuhan operasional yang mendukung pelaksanaan manasik.

¹⁹ Aryoko Spto, Bahartiar, and Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Edisi 1 (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia, 2020)

4. Ibu Sulastris Gusteta selaku jemaah haji lansia, dipilih karena memiliki pengalaman secara langsung dalam mengikuti seluruh rangkaian manasik haji sehingga dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diterima selama proses persiapan keberangkatan.
5. Bapak Aburudin selaku jemaah haji lansia, dipilih karena memiliki pengalaman secara langsung dalam mengikuti seluruh rangkaian manasik haji sehingga dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diterima selama proses persiapan keberangkatan.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian.²⁰ Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Data primer dapat berupa hasil observasi, wawancara, atau pengumpulan data melalui angket. Data ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi dan pengalaman jemaah haji lansia pada saat manasik

²⁰ Undari Sulung and Mohamad Muspawi, 'Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier', Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS), 5.3 (2024), 110-116 (h. 112)

yang diselenggarakan oleh PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu.

b. Sumber Data Skunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain.²¹

.Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, maupun referensi tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sumber ini digunakan untuk memperkuat dan melengkapi data primer. Adapun yang termasuk dalam sumber data sekunder meliputi Dokumen internal perusahaan seperti brosur, materi promosi, profil perusahaan, laporan kegiatan, dan dokumentasi keberangkatan haji, serta data dan laporan dari Kementerian Agama RI terkait biro perjalanan haji dan umrah yang mana untuk memperkuat hasil penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari

²¹ Sulung and Muspawi, 'Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier', Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS), 5.3 (2024), 110-116 (h. 112)

penelitian adalah mendapatkan data, secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan atau triangulasi.²²

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.²³ Observasi dalam dilakukan secara langsung di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu dan pada saat manasik dilaksanakan. untuk mencermati aktivitas pelayanan, interaksi antara staf dan calon jemaah, serta elemen visual branding seperti spanduk, brosur, dan media promosi lainnya. Observasi ini bertujuan untuk memahami secara nyata bagaimana kualitas pelayanan manasik jemaah haji lansia di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu.

b. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. *Interview* sering

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 224

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 145

disebut dengan wawancara atau kuisioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.²⁴ Pertanyaan dalam penelitian ini akan difokuskan pada aspek kualitas pelayanan manasik jemaah haji lansia pada PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya yang memuat data atau informasi yang diperlukan peneliti.²⁵ Dokumen yang dikumpulkan merupakan dokumen PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu untuk mendukung konteks penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.²⁶

²⁴ Bambang Sigit Widodo, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Sistematis & Komprehensif*, Edisi 1 (Yogyakarta: Eiga Media, 2021) h. 222

²⁵ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), h. 114

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 147

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan proses yang dilakukan setelah mereduksi data. Penyajian data digunakan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

c. *Onclusion Drawing/Verification*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat semen tara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten

saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁷

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing terdapat sub-sub bab yaitu:

Bab I pendahuluan, pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori, membahas tinjauan teoritis yang membahas teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian penulis.

Bab III gambaran umum objek penelitian, pada bab ini berisi sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, dan tugas PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu

Bab IV hasil dan pembahasan, pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang sudah dilakukan penulis.

Bab V penutup, menguraikan hasil penelitian dan memberikan rekomendasi untuk lembaga terkait.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, , (Bandung: Alfabeta, 2013) h.3 .