

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan manasik jemaah haji lansia di PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah diterapkan dengan baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan jemaah lansia sehingga mereka lebih mudah memahami materi manasik.

Berdasarkan unsur *tangibles* (bukti fisik), PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah menyediakan fasilitas manasik yang memadai, seperti ruang manasik yang nyaman, perlengkapan praktik ibadah seperti buku panduan, miniatur ka'bah, miniatur tempat melempar jumrah, proyektor, infokus, dan *sound system*. Selain itu, lingkungan tempat manasik bersih dan tertata. Fasilitas tersebut mendukung kenyamanan jemaah lansia selama mengikuti kegiatan manasik.

Berdasarkan unsur *reliability* (keandalan), PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu telah melaksanakan penjadwalan kegiatan manasik yang konsisten, kegiatan manasik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Bagi jemaah yang tidak dapat hadir secara langsung, materi tetap diberikan melalui media Zoom atau *video call* sehingga seluruh jemaah tetap memperoleh pembelajaran yang sama.

Berdasarkan unsur *responsiveness* (daya tanggap), petugas menunjukkan sikap cepat tanggap dalam memberikan pelayanan tanpa harus diminta terlebih dahulu, membantu kebutuhan jemaah, serta menjawab pertanyaan yang diajukan selama kegiatan manasik. Sikap tersebut membuat jemaah lansia merasa terbantu dan lebih mudah memahami setiap materi yang diberikan.

Berdasarkan unsur *empathy* (empati), petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sabar, sopan, dan penuh perhatian terhadap kondisi jemaah lansia. Pendekatan yang dilakukan secara personal membuat jemaah merasa dihargai, nyaman, dan tidak sungkan untuk bertanya apabila mengalami kesulitan.

Berdasarkan unsur *assurance* (jaminan), PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah melalui legalitas resmi sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), kompetensi petugas dalam memberikan bimbingan, serta pelayanan yang profesional selama proses manasik berlangsung.

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

B. Saran

1. Bagi PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu

Diharapkan PT. Arafah Raya Gemilang Bengkulu untuk dapat terus mempertahankan sikap ramah, sabar, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada jemaah, khususnya jemaah lansia yang membutuhkan perhatian lebih dalam memahami materi manasik.

2. Bagi Jemaah Haji Lansia

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

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'i, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021)
- Anisa, Citra, And Rahmatullah Rahmatullah, '*Visi Dan Misi Menurut Fred R. David Perspektif Pendidikan Islam*', Journal EVALUASI, 4.1 (2020)
- Arisetiawati, Syifa, Acep Nurlaeli, And Roni Ma, '*Indonesian Research Journal On Education Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT Utama Al-Fathimiyah Tour Dan Travel Karawang-Sharealike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)*', Indonesian Research Journal On Education, 4 (2024)
- Ariyadi, A, '*Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*', Journal Of Intellrctual Publicarion, 4.3 (2024)
- Azam, Ahmad Muflih, And Others, *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*, Edisi 1 (Bandung: Widina, 2025)
- 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)
- Cahyani, Andi Intan, '*Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal Dalam Peraturan Haji Di Indonesia*', *El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 1.2 (2020)
- Deswara, Primadatu, '*Isthita'ah Kesehatan Jemaah Haji*', Jurnal Persada Husada Indonesia, 10.37 (2023)

H.Gusti Muhammad, '*Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*', *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3.3 (2024)

Hakim, Lukmanul, '*Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (Kbih) Annihayah Karawang*', *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2.1 (2017)

Isvara, Zahira Qifta, And Others, '*Hakikat Haji Dan Umrah*', *Jurnal Cendikia ISNU-SU (JCISNU)*, 2.1 (2025)

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)

Jannah, Syifaul, Abdul Aziz Zuhakim, And Adityo Pratikno Ramadhan, '*Analysis Of Hajj Services For The Elderly In Bengkulu City*', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 5.1 (2025)

Latifah, Aeni, And Others, '*Implementasi Metode Manasik Haji Terhadap Peningkatan Kemampuan Melaksanakan Ibadah Haji Di Kbihi Al-Hikmah Sukabumi*', *Jurnal Multidisiplin West Science*, 1.02 (2022)

Lestari, Gita Ayu Mawarni, Sudarijati, And Samsuri, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata*', *Jurnal Visionida*, 7.1 (2021)

Mahendra, Ida Nyoman Tri Darma Putra, And I Ketut Bagiastra, '*Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah*', *Journal Of Responsible Tourism*, 3.3 (2024)

- Maulana, Refa, And Others, '*Perbedaan Haji Furoda, Haji ONH Plus, Dan Haji Regular*', Rayah Al-Islam, 8.3 (2024)
- 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)
- Nugroho, Fajar Katon, And Khoirul Hakim, '*Manajemen Pelayanan Manasik Haji Dan Umrah Di Pt. Shafira Tour & Trevel Sidoarjo*', Journal Of Education And Communication, 10.1 (2020)
- Prahasasgita, Selphia, And Diah Lestari, '*Stimulasi Fungsi Kognitif Pada Lanjut Usia Di Indonesia: Tinjauan Literatur*', Buletin Psikologi, 31.2 (2023)
- Puspita, Alya, And Others, '*Analisis Media Pembelajaran Menggunakan Infokus Di SD Negeri 136 Pekanbaru*', Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan, 3.1 (2026)
- Qur'Ania, Haqiqa Insanul, '*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
- Sari, Nita Kurnia, '*Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Di Kementerian Agama Lampung Selatan*', (Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro, 2024
- Satriawan, '*Analisis Kualitas Pelayanan Perjalanan Jamaah Umrah Pada Pt. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu*', (Universitas Islam Negeri Fatmawari Sukarno Bengkulu, 2024)
- Sofyan, Safna Alya Salsabila, '*Tinjauan Hukum Pemberian Izin Bagi Trevel Ibadah Haji Khusus*', (Skripsi Universitas Hasanuddin Makasar, 2021), H. 5

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, Edisi 1 (Bandung)

Sulung, Undari, 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), Pp. 110-116 (H. 112)

Wardhana, Aditya, *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge – Edisi Indonesia*, Edisi 1 (Eureka Media Aksara, 2024)

Widodo, Bambang Sigit, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Sistematis & Komprehensif*, Edisi 1 (Eiga Media, 2021)

Wulandari, Suci, And Others, '*Ibadah Haji Dan Umrah Dikaji Berdasarkan Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia*', Jurnal Perbandingan Hukum Dan Pemikiran Islam, 3.Vol 3 (2023)

