

Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah bagi Jamaah Lanjut Usia: Studi pada Fatra Tour & Travel

Author Name: (s) Fadila Tatammi[1], Masruri[2]
[1]Universitas Islam Negeri Mataram, [2]Universitas Islam Negeri Mataram
Corresponding Author: [1]fadilatatammimhs12@gmail.com, [2]masruriunimataram@gmail.com

ARTICLE HISTORY
Received: 14 april 2026
Revised: 11 Mei 2026
Accepted: 15 Juli 2026

HOW TO CITE THIS ARTICLE (APA)
Fadila Tatammi (2026).
Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah bagi Jamaah Lanjut Usia: Studi pada Fatra Tour & Travel
Mudabbir: Jurnal Manajemen Dakwah, *7* (1), 0.20414/mudabbir.v7i1.14203
The readers can link to article via https://fdikjournal-uinma.id/index.php/mudabbir/article/view/14203

SCROOL DOWN TO READ THIS LICENCES

Abstract:

Artikel ini berangkat dari argumentasi pentingnya manajemen pelayanan ibadah umrah bagi lansia. Kelompok ini memiliki kebutuhan yang berbeda dibandingkan dengan jamaah lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua fokus utama yaitu bagaimana manajemen pelayanan ibadah umrah yang diterapkan oleh PT. Fatra Wisata Haramain untuk lansia dan kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan dan solusi yang dapat diterapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis yang diterapkan adalah model analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Fatra Wisata Haramain telah menerapkan manajemen pelayanan yang baik dengan menyediakan fasilitas khusus seperti kursi roda, pendampingan, dan bimbingan manasik yang disesuaikan dengan kebutuhan lansia. Namun, terdapat kendala seperti penundaan keberangkatan akibat ketergantungan kuota minimum, belum tersedianya pendaftaran online, dan tidak adanya pemeriksaan kesehatan menyeluruh sebelum keberangkatan. Solusi yang diusulkan mencakup pengembangan sistem pendaftaran online, kebijakan pemeriksaan kesehatan, serta peningkatan kualitas tim pendamping. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori manajemen pelayanan dan praktik di lapangan.

Keywords: Manajemen, Pelayanan, Umrah, Lansia

A. Pendahuluan

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah penting dalam ajaran Islam yang termasuk dalam kategori ibadah *mahdhah* dan sangat dianjurkan pelaksanaannya. Umrah memiliki nilai spiritual yang tinggi karena mencerminkan ketaatan, rasa syukur, dan bentuk pengabdian seorang hamba

kepada Allah SWT. Kewajiban dan keutamaan ibadah umrah telah dijelaskan dalam Al-Qur'an, khususnya bagi mereka yang memiliki kemampuan, baik dalam hal biaya maupun kekuatan untuk melaksanakannya. Allah SWT. berfirman dalam surah al-Baqarah ayat 196, yang berbunyi:

لِلّٰهِ وَالْعُمْرَةَ الْحَجَّ وَاَتِمُّوا

"Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah," (Al-Baqarah [2]: 196).[1]

Dalam praktiknya, pelaksanaan umrah tidak hanya memerlukan kesiapan spiritual, tetapi juga diatur melalui regulasi hukum positif di Indonesia. Secara institusional, penyelenggaraan perjalanan umrah di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 8 Tahun 2018 Pasal 3 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, yang mewajibkan biro perjalanan untuk memenuhi standar pelayanan, termasuk fasilitas kesehatan dan pendampingan bagi jamaah lansia.[2] Hal ini menunjukkan bahwa umrah bukan sekadar ibadah individual, tetapi juga memerlukan dukungan sistemik dari penyelenggara.

Regulasi tersebut menjadi semakin relevan mengingat tingginya animo masyarakat *terhadap ibadah di Tanah Suci.* Pemerintah Arab Saudi menetapkan kuota tahunan sebanyak 241 ribu jamaah haji untuk Indonesia. Dengan jumlah kuota tersebut dan tingginya jumlah pendaftar setiap tahunnya, waktu tunggu keberangkatan haji di Indonesia sangat bervariasi, tergantung pada provinsi dan tahun pendaftaran. Secara umum, rata-rata masa tunggu haji saat ini berada dalam rentang 10 hingga 39 tahun, mencerminkan tingginya animo masyarakat terhadap ibadah haji yang tidak sebanding dengan kapasitas pemberangkatan.[3] Kondisi ini mendorong banyak calon jamaah untuk memilih umrah sebagai alternatif dalam menunaikan ibadah di Tanah Suci. Berbeda dengan ibadah haji yang hanya dapat dilaksanakan pada waktu-waktu tertentu,

[1] QS. al-Baqarah [2]: 196.

[2] Kementerian Agama Republik Indonesia, *"Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah"* , (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2018)

[3] Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Ibadah Haji,* 2023.

yaitu di bulan Dzulhijjah, ibadah umrah memiliki fleksibilitas waktu karena dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun.[4]

Pelaksanaan ibadah umrah memerlukan kesiapan yang optimal, termasuk bekal yang memadai agar seluruh rangkaian ibadah dapat terlaksana dengan baik, terutama bagi lansia. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lansia, negara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan dan pelayanan yang layak bagi lansia dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk perjalanan ibadah.[5] Pasal 4 UU ini menegaskan bahwa lansia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, perlindungan sosial, dan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, pemerintah dan penyelenggara haji dan umrah harus memastikan bahwa lansia mendapatkan fasilitas kesehatan yang memadai, seperti tenaga medis terlatih, obat-obatan yang diperlukan, serta tempat istirahat yang cukup selama perjalanan.

Di antara berbagai faktor penunjang, kesehatan dan kebugaran fisik merupakan komponen yang sangat penting. Hal ini dikarenakan aktivitas selama ibadah umrah didominasi oleh kegiatan yang menuntut daya tahan tubuh yang kuat.[6] Jamaah lanjut usia (lansia) termasuk kelompok yang rentan sehingga memerlukan perhatian dan pendampingan khusus dalam setiap tahapan perjalanan ibadah umrah. Pertama, keterbatasan kognitif seperti mudah lupa membuat mereka sering ketinggalan rombongan. Kedua, gangguan penglihatan dan pendengaran menyutlikan pemahaman arahan *muthawwif*.

Pelayanan ibadah umrah merupakan aspek yang sangat penting, terutama bagi jamaah lanjut usia yang membutuhkan pendampingan dan perhatian khusus. Jamaah lansia sering menghadapi tantangan fisik dan mental yang lebih besar dibandingkan dengan jamaah yang lebih muda. Kurangnya pendampingan yang memadai dapat menyebabkan kesulitan selama pelaksanaan ibadah umroah. Mengandalkan buku panduan bimbingan saja

[4] F. S. Atmadja, *"Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi di Jakarta Pusat"* , (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), hlm. 1.

[5] Republik Indonesia, "*Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesehjahteraan Lansia*" , (Jakarta: Skretariat Negara Republik Indonesia, 1998)

[6] Mansyur Arifin, *Meningkatkan Ketahanan Fisik Jamaah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Balitbang Kemenag RI, 2019), hlm. 20.

terbukti belum efektif untuk membantu kemandirian jamaah lansia, sehingga banyak dari mereka merasa kebingungan saat berada di Tanah Suci.[7]

Lansia, dengan segala kondisi fisik dan psikologisnya, memerlukan layanan yang lebih spesial dan penuh perhatian, baik dalam aspek kesehatan, mobilitas, maupun kenyamanan. Seiring dengan meningkatnya usia harapan hidup, jumlah lansia yang melaksanakan ibadah umrah juga semakin meningkat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis manajemen pelayanan ibadah umrah bagi lansia agar ibadah yang mereka jalani dapat berjalan lancar dan khusyuk tanpa adanya hambatan yang berarti.

Fatra Tour & Travel, yang dikelola oleh PT. Fatra Wisata Haramain, adalah sebuah agen perjalanan yang beroperasi sejak awal tahun 2023 dan menyediakan layanan perjalanan Haji, Umrah dan Tour yang nyaman dan memuaskan. Biro perjalanan ini mendampingi calon jamaah mulai dari proses pendaftaran hingga keberangkatan ke tanah suci, memastikan seluruh tahapan perjalanan berjalan lancar. Jadwal keberangkatan umrah diatur setiap bulan, namun hanya akan direalisasikan apabila kuota jamaah telah terpenuhi. Namun demikian, jadwal keberangkatan umrah terkadang mengalami kemunduran dari waktu yang telah ditetapkan akibat belum terpenuhinya kuota jamaah.[8]

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak PT. Fatra Wisata Haramain, diketahui bahwa meskipun biro ini memiliki komitmen tinggi terhadap pelayanan, namun masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diteliti. Beberapa diantaranya adalah ketiadaan sistem pendaftaran online, keterbatasan pemahaman jamaah terhadap layanan asuransi perjalanan, travel belum memfasiltasi pemeriksaan kesehatan terintegrasi sebelum keberangkatan, pelayanan pasca umrah juga belum dirancang secara sistematis. Selain itu, meskipun jumlah jamaah lansia relatif kecil, tetap menjadi kelompok yang paling membutuhkan pelayanan khusus, mengingat kondisi fisik dan kesehatan mereka.[9]

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai manajemen pelayanan ibadah

[7] Siti Zakiyatul Fikhiyah, "Manajemen Risiko Pelayanan Haji Dalam Menghadapi Problematika Jema' ah Lansia Di PLHUT Kota Tegal", (Skripsi, FUD UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, Pekalongan, 2024), hlm. 2.

[8] H. Ramli Ahmad, *Wawancara*, PT. Fatra Wisata Haramain, 16 April 2025.

[9] Observasi oleh peneliti, pada tanggal 23 Desember 2024.

umrah bagi jamaah lanjut usia, khususnya praktik pelayanan yang dilakukan oleh pengelola serta pengalaman jamaah dalam memperoleh layanan. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan fenomena berdasarkan kondisi alamiah di lapangan. [10] Penelitian dilaksanakan di Fatra Tour & Travel PT Fatra Wisata Haramain, yang berlokasi di Beleke, Kecamatan Gerung, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Lokasi tersebut dipilih karena lembaga secara aktif menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan melayani jamaah lanjut usia. Informan ditentukan secara purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pengalaman langsung terhadap objek penelitian. Informan terdiri atas tiga pengelola, yaitu H. Ramli Ahmad, Sabil Adam Muhtady, dan Fatria Hidayat, serta tiga jamaah lanjut usia, yaitu Mahnun (83 tahun), Roaini (70 tahun), dan Alemin (75 tahun). [11] Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pengelola dan jamaah lansia, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan pelayanan, seperti struktur organisasi, *itinerary*, brosur, data jamaah lansia, dan dokumen pendukung lainnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi nonpartisipan, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan pedoman pertanyaan dan direkam untuk menjaga ketepatan informasi yang diperoleh. [12]Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu dipilih dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, kemudian disajikan secara naratif untuk menemukan pola dan hubungan antartemuan sebelum dilakukan penarikan kesimpulan.[13] Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi antarinforman, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan

[10] Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023), hlm. 34.

[11] Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 80–81.

[12] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 145 dan 186–187.

[13] Miles & Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, (Sage Publications, 1994), hlm. 93–98.

triangulasi waktu dilakukan melalui pengecekan data pada waktu atau situasi yang berbeda. [14]

C. Hasil dan Penelitian

1. Gambaran Umum Pelayanan Umrah bagi Jamaah Lansia di PT Fatra Wisata Haramain

PT Fatra Wisata Haramain merupakan biro perjalanan yang bergerak dalam penyelenggaraan perjalanan haji, umrah, serta perjalanan domestik dan internasional. Perusahaan ini didirikan oleh H. Fatria Hidayat dan mulai beroperasi pada akhir 2023. Kantor pusatnya berada di Jalan Raya Lembar, Beleke, Kecamatan Gerung, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Sebagai perusahaan yang relatif baru, Fatra Tour & Travel telah mengembangkan layanan perjalanan umrah dengan dukungan struktur organisasi yang terdiri atas unsur pimpinan, manajemen, administrasi, pemasaran, serta tenaga pendukung lainnya. [15]

Dalam penyelenggaraan layanan umrah, perusahaan tidak hanya menawarkan paket reguler, tetapi juga menyediakan beberapa pilihan paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan jamaah. Salah satu layanan yang relevan bagi jamaah lanjut usia adalah paket umrah privat, karena memberikan fleksibilitas dalam menentukan waktu keberangkatan dan fasilitas perjalanan. Pihak perusahaan bahkan merekomendasikan paket tersebut bagi lansia yang membutuhkan pelayanan lebih personal. H. Fatria Hidayat menjelaskan:

> "*Makanya kalau lansia itu kita sarankan ambil umrah privat karena kalau privat itu bebas request untuk fasilitasnya termasuk tanggal keberangkatannya.*" [16]

Pengalaman jamaah menunjukkan bahwa fasilitas tersebut dirasakan secara langsung.

Mahnun, jamaah berusia 83 tahun, menyampaikan bahwa dirinya memperoleh perlengkapan, kartu identitas, dan kursi roda karena mengalami keterbatasan untuk berjalan dalam jarak jauh.[17]Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan terhadap jamaah lansia tidak hanya berhenti

[14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 240; Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 270.

[15] H. Fatria Hidayat, *Wawancara*, PT Fatra Wisata Haramain, 19 Mei 2025; lihat juga profil PT Fatra Wisata Haramain

[16] H. Fatria Hidayat, *Wawancara*, PT Fatra Wisata Haramain, 19 Mei 2025.

[17] Mahnun, *Wawancara*, Jamaah Lansia, 21 Mei 2025.

pada penyediaan paket perjalanan, tetapi juga mencakup penyesuaian fasilitas dan pendampingan berdasarkan kondisi jamaah.

Dari sisi jumlah, jamaah lansia memang merupakan bagian yang lebih kecil dibandingkan keseluruhan jamaah yang diberangkatkan PT Fatra Wisata Haramain. Data penelitian menunjukkan bahwa pada 2023 terdapat 65 jamaah dengan 12 jamaah lansia, pada 2024 terdapat 814 jamaah dengan 94 jamaah lansia, sedangkan pada 2025 terdapat 318 jamaah dengan 40 jamaah lansia.[18] Meskipun secara kuantitatif jumlahnya relatif lebih sedikit, keberadaan jamaah lansia memiliki konsekuensi pelayanan yang lebih kompleks karena membutuhkan perhatian terhadap aspek mobilitas, pemahaman manasik, pendampingan, keamanan, dan kesehatan.

2. Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah bagi Jamaah Lansia

a. Perencanaan *(Planning)*

Manajemen pelayanan ibadah umrah bagi jamaah lanjut usia pada PT Fatra Wisata Haramain dianalisis menggunakan fungsi manajemen George R. Terry, yaitu *planning, organizing, actuating,* dan *controlling*. Keempat fungsi tersebut digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan direncanakan, bagaimana sumber daya dibagi dan dikoordinasikan, bagaimana pelayanan dilaksanakan, serta bagaimana pelaksanaannya diawasi dan dievaluasi. Konsep ini relevan karena pelayanan jamaah lansia membutuhkan pengelolaan yang terencana dan disesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan khusus jamaah. [19]

Perencanaan merupakan tahap awal manajemen yang digunakan untuk menentukan tujuan, kegiatan, sumber daya, dan langkah yang diperlukan sebelum kegiatan dilaksanakan. Dalam pelayanan jamaah umrah lanjut usia, perencanaan perlu memperhatikan kebutuhan khusus jamaah, terutama berkaitan dengan fasilitas, pendampingan, kemampuan fisik, dan kenyamanan selama perjalanan. Penelitian Fitria dan Ridla menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan jamaah umrah lansia perlu diarahkan pada optimalisasi fasilitas, peningkatan kualitas pembimbing, komunikasi yang baik, serta pelayanan yang cepat dan tepat. [20]

---

[18] *Dokumen Data Jamaah Umrah PT Fatra Wisata Haramain Tahun 2023–2025*.

[19] *Hasnida* Hasnida and Hidral Azhari, "Fungsi Manajemen George Robert Terry Dalam Pandangan Islam," *Alashriyyah* 10, no. 2 (2024): 191–202.

[20] *Eni* Fitria and Muhammad Rosyid Ridla, "Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020," *Jurnal Manajemen Dakwah* 8, No. 2 (2022): 249–75.

Pada PT Fatra Wisata Haramain, pengorganisasian pelayanan dilakukan melalui pembagian tugas antara bagian administrasi, manasik, *tour leader*, dan *muthawwif*. Sabil Adam Muhtady menjelaskan:

> *"Pengurusan manasik kita 4–5 orang karena ada yang mengatur konsumsi, yang ngatur mikrofon, pemateri kemudian ada muthawwif sebagai ketua pelaksana."* [21]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan telah mempertimbangkan karakteristik jamaah lansia. Fleksibilitas waktu dan fasilitas memungkinkan perusahaan menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masing-masing jamaah. Selain itu, perusahaan juga menyediakan fasilitas tambahan seperti kursi roda, kartu identitas, dan pendampingan *muthawwif*. H. Ramli Ahmad menyatakan bahwa jamaah lansia mendapatkan fasilitas tambahan sesuai kebutuhan mereka. [22]

Dengan demikian, fungsi *planning* pada PT Fatra Wisata Haramain telah diterapkan melalui perencanaan paket, fasilitas, administrasi, dan pendampingan. Namun, temuan penelitian juga menunjukkan adanya beberapa keterbatasan, terutama terkait kepastian jadwal keberangkatan, belum tersedianya pendaftaran secara daring, serta belum optimalnya pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan lansia masih perlu diperkuat pada aspek antisipasi risiko dan kesiapan kesehatan jamaah.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian berkaitan dengan pembagian pekerjaan, penetapan tanggung jawab, kewenangan, dan koordinasi sumber daya agar kegiatan dapat dilaksanakan secara efektif. Dalam pelayanan ibadah haji dan umrah, pembagian kerja menjadi penting karena setiap petugas memiliki fungsi yang berbeda, mulai dari administrasi, manasik, hingga pendampingan jamaah. Deswara menunjukkan bahwa pembagian kerja yang objektif dan pendelegasian wewenang sesuai kebutuhan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji. [23]

Pada PT Fatra Wisata Haramain, pengorganisasian pelayanan dilakukan melalui pembagian tugas antara bagian administrasi, manasik, *tour leader*, dan *muthawwif*. Sabil Adam Muhtady menjelaskan:

---

[21] Fatria Hidayat, *Wawancara*, PT Fatra Wisata Haramain, 19 Mei 2025.

[22] Ramli Ahmad, S.Pd., *Wawancara*, PT Fatra Wisata Haramain, 16 April 2025.

[23] Primadatu Deswara, "Implementasi Perorganisasian Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji," *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 2 (2022): 151–62.

"*Pengurusan manasik kita 4–5 orang karena ada yang mengatur konsumsi, yang ngatur mikrofon, pemateri kemudian ada muthawwif sebagai ketua pelaksana.*" [24]

Pembagian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jamaah tidak ditangani oleh satu orang, tetapi melalui koordinasi beberapa bagian sesuai tanggung jawab masing-masing. Bagi jamaah lansia, pengorganisasian semacam ini penting karena kebutuhan mereka membutuhkan keterlibatan beberapa petugas sekaligus.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa sebagian *muthawwif* masih bersifat *freelance*. Dalam kondisi tertentu, *tour leader* juga dapat merangkap sebagai *muthawwif*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa struktur pembagian tugas telah tersedia, tetapi stabilitas sumber daya manusia masih menjadi persoalan yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, pengorganisasian pelayanan bagi jamaah lansia tidak cukup hanya dengan pembagian tugas, tetapi juga membutuhkan ketersediaan tenaga pendamping yang konsisten dan memiliki kemampuan menangani kebutuhan lansia.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan merupakan proses menerjemahkan rencana dan pembagian tugas ke dalam tindakan nyata melalui pengarahan, komunikasi, koordinasi, dan pendampingan. Dalam pelayanan jamaah lansia, fungsi ini dapat dilihat dari bagaimana petugas melaksanakan bimbingan manasik dan memberikan bantuan secara langsung selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah.

Pada PT Fatra Wisata Haramain, penggerakan dilakukan melalui bimbingan manasik dan pendampingan jamaah. Pelaksanaan manasik tidak hanya memberikan pengetahuan tentang tata cara ibadah, tetapi juga dilakukan dengan cara yang menyesuaikan kemampuan jamaah lansia. Mahnun menyampaikan:

"Pas manasik juga cara jelasinnya itu jelas, penjelasannya diulang-ulang supaya kita cepet ngerti." [25]

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa penggerakan pelayanan berlangsung melalui komunikasi dan pendampingan yang adaptif.

[24] Sabil Adam Muhtady, *Wawancara*, PT Fatra Wisata Haramain, 19 Mei 2025.
[25] Mahnun, *Wawancara*, Jamaah Lansia, 21 Mei 2025.

Pengulangan penjelasan menjadi bentuk penyesuaian pelayanan terhadap kemampuan jamaah lansia dalam menerima informasi.

Selain manasik, penggerakan juga terlihat melalui pendampingan selama perjalanan dan pemberian fasilitas seperti kursi roda. Dengan demikian, rencana pelayanan yang telah disusun tidak berhenti pada dokumen atau prosedur, tetapi diterjemahkan ke dalam tindakan langsung yang dirasakan jamaah. Temuan ini sejalan dengan Fitria dan Ridla yang menunjukkan bahwa pelayanan jamaah umrah lansia membutuhkan pembimbing yang mampu memahami kebutuhan jamaah serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. [26]

Dengan demikian, kekuatan fungsi *actuating* pada PT Fatra Wisata Haramain terletak pada interaksi langsung antara petugas dan jamaah, meskipun konsistensi pendampingan masih dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga *muthawwif*.

d. Pengendalian (Controlling)

Pengendalian merupakan fungsi manajemen yang digunakan untuk memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai rencana serta mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki. Dalam pelayanan jamaah, pengendalian dapat dilakukan melalui pengawasan langsung, pelaporan, dokumentasi, dan evaluasi terhadap pengalaman jamaah.

Pada PT Fatra Wisata Haramain, pengendalian dilakukan melalui pengawasan langsung oleh pimpinan dan petugas selama proses pelayanan. Selain itu, perusahaan memanfaatkan grup WhatsApp untuk menyampaikan laporan dan dokumentasi kegiatan. H. Fatria Hidayat menjelaskan:

> *"Tentu ada pengawasan dari atasan, kita ada grup WhatsApp, jadi setiap kegiatan itu dilaporkan melalui grup tersebut disertai juga dengan dokumentasi."* [27]

Penggunaan grup komunikasi tersebut menunjukkan bahwa pengendalian telah memanfaatkan media digital untuk mempercepat penyampaian informasi antara petugas dan pimpinan. Perusahaan juga

[26] Eni Fitria and Muhammad Rosyid Ridla, "Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020," *Jurnal Manajemen Dakwah* 8, No. 2 (2022): 249–75.

[27] H. Fatria Hidayat, *Wawancara*, PT Fatra Wisata Haramain, 19 Mei 2025.

menggunakan kuesioner dan kotak saran sebagai sarana memperoleh *feedback* jamaah setelah perjalanan umrah. [28]

Namun, mekanisme evaluasi tersebut masih bersifat umum dan belum sepenuhnya diarahkan pada evaluasi khusus kebutuhan jamaah lansia. Karena itu, fungsi *controlling* perlu dikembangkan tidak hanya sebagai mekanisme pengawasan, tetapi juga sebagai sistem evaluasi berkelanjutan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan lansia dan memperbaiki pelayanan pada keberangkatan berikutnya.

3. Kendala Manajemen Pelayanan Jamaah Lansia dan Upaya Penyelesaiannya

Meskipun PT Fatra Wisata Haramain telah berupaya memberikan pelayanan yang menyesuaikan kebutuhan jamaah lanjut usia, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat sejumlah kendala dalam proses pelayanan. Kendala tersebut tidak hanya berkaitan dengan fasilitas, tetapi juga menyangkut kepastian keberangkatan, sistem administrasi, kesiapan kesehatan, sumber daya manusia, kondisi operasional selama perjalanan, serta mekanisme evaluasi. Dengan demikian, persoalan pelayanan jamaah lansia perlu dilihat sebagai persoalan manajemen pelayanan secara keseluruhan, bukan hanya sebagai persoalan penyediaan fasilitas khusus.

Temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Ramadhani dan Haikal tentang manajemen pelayanan jamaah lansia oleh *tour leader*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan lansia membutuhkan identifikasi kebutuhan sejak sebelum keberangkatan, penyediaan kursi roda dan pendamping khusus, serta koordinasi antara *tour leader, muthawwif,* pihak bandara, maskapai, dan tenaga kesehatan. [29]

a. Ketidakpastian Keberangkatan akibat Kuota Minimum

Berdasarkan hasil wawancara, salah satu kendala yang dihadapi PT Fatra Wisata Haramain adalah ketergantungan keberangkatan terhadap terpenuhinya kuota minimum jamaah. Dalam satu kali pemberangkatan, perusahaan menetapkan jumlah minimal sekitar 10–15 jamaah. Sabil Adam Muhtady menjelaskan:

[28] Dokumen evaluasi pelayanan PT Fatra Wisata Haramain.

[29] Manajemen Pelayanan Jemaah Lansia Oleh Tour Leader Di Multazam Haji Umroh | Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi Dan Keuangan Syariah," accessed September 9, 2026,

"Dalam sekali pemberangkatan (satu kali sebulan) itu minimal 10–15 orang."

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa jadwal keberangkatan yang telah direncanakan belum sepenuhnya bersifat pasti. Apabila jumlah jamaah belum memenuhi kuota, keberangkatan dapat dialihkan ke jadwal berikutnya. Bagi jamaah lansia, kondisi ini menjadi persoalan tersendiri karena mereka membutuhkan persiapan yang lebih matang, baik secara fisik maupun psikologis.

Hasil observasi dan data penelitian menunjukkan bahwa persoalan kuota bukan berarti perusahaan tidak memiliki perencanaan keberangkatan, tetapi menunjukkan adanya ketergantungan antara perencanaan pelayanan dengan jumlah jamaah yang berhasil dihimpun.

Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut menjadi semakin penting ketika dikaitkan dengan karakteristik jamaah lansia. Lansia membutuhkan kepastian waktu untuk mempersiapkan kesehatan, obat-obatan, keluarga yang mendampingi, dan kebutuhan personal lainnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki mekanisme komunikasi yang lebih jelas mengenai status kuota dan kemungkinan perubahan jadwal.

Temuan ini dapat diperkuat oleh penelitian Fitria dan Ridla yang menempatkan perencanaan sebagai aspek penting dalam pelayanan jamaah umrah lansia.[30] Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa persoalan kuota merupakan persoalan manajemen kepastian pelayanan, bukan sekadar persoalan teknis keberangkatan.

b. Registrasi Manual dan Keterbatasan Pemeriksaan Kesehatan

Kendala kedua ditemukan pada sistem pendaftaran. Berdasarkan hasil wawancara, pendaftaran jamaah masih dilakukan secara langsung di kantor PT Fatra Wisata Haramain. Perusahaan belum menyediakan fasilitas pendaftaran secara daring. H. Fatria Hidayat menjelaskan:

"*Jamaah itu langsung datang ke kantor untuk mendaftar, di sini kami belum menyediakan layanan pendaftaran online."*

Data tersebut menunjukkan bahwa proses pendaftaran masih mengandalkan interaksi tatap muka. Sistem ini memiliki kelebihan karena petugas dapat memberikan penjelasan langsung kepada calon jamaah.

[30] Eni Fitria And Muhammad Rosyid Ridla, "Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020," *Jurnal Manajemen Dakwah* 8, No. 2 (2022): 249–75.

Namun, bagi jamaah lansia yang memiliki keterbatasan mobilitas, sistem tersebut dapat menjadi hambatan.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa keluarga memiliki posisi penting dalam membantu jamaah lansia dalam proses administrasi. Karena itu, digitalisasi pelayanan sebaiknya tidak dimaknai sebagai penghapusan pelayanan langsung, melainkan sebagai pelengkap pelayanan tatap muka.

Menurut analisis peneliti, model yang lebih sesuai adalah sistem pelayanan hibrida. Calon jamaah atau keluarga dapat mengisi data awal dan mengirim dokumen secara daring, sementara verifikasi dan konsultasi tetap dapat dilakukan secara langsung. Hal tersebut penting karena penelitian tentang digitalisasi layanan haji dan umrah bagi lansia juga menunjukkan adanya persoalan literasi digital dan keterbatasan kemampuan lansia dalam menggunakan teknologi.[31]

Kendala yang cukup penting ditemukan pada aspek kesehatan. Berdasarkan wawancara, PT Fatra Wisata Haramain belum mewajibkan *medical check-up* atau *screening* kesehatan secara menyeluruh sebelum jamaah berangkat. Pemeriksaan yang berkaitan dengan persyaratan kesehatan lebih diarahkan pada vaksinasi meningitis.

Sabil Adam Muhtady menjelaskan:

> "*Kalau dari travelnya sendiri tidak ada, tapi dari pemerintah Saudi itu mengharuskan untuk tes meningitis. Jadi itu jamaah yang mengurus sendiri dan bukan dari travel. Tapi dari biro tetap menyiapkan obat-obatan.*"

Data wawancara tersebut memperlihatkan bahwa perusahaan telah melakukan upaya kesehatan dalam bentuk penyediaan obat-obatan, tetapi belum melakukan identifikasi kondisi kesehatan jamaah secara menyeluruh sebelum keberangkatan. Menurut analisis peneliti, kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara penanganan kesehatan dan pencegahan risiko kesehatan. Penyediaan obat merupakan tindakan ketika atau setelah masalah muncul, sedangkan *screening* berfungsi mengidentifikasi risiko sebelum jamaah berangkat.

[31] Mhd Bambang Yusuf et al., "Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Kantor Kementrian Agama Kota Padangsidimpuan," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan* 7, no. 2 (2025): 201–16.

Karena jamaah lansia lebih membutuhkan perhatian terhadap kondisi fisik, perusahaan dapat bekerja sama dengan fasilitas kesehatan untuk melakukan pemeriksaan dasar sebelum keberangkatan. Hasil pemeriksaan tersebut dapat menjadi dasar untuk menentukan kebutuhan kursi roda, obat-obatan, pendamping, dan kebutuhan khusus lainnya.

c. Ketidakstabilan Tim Pendamping dan Kendala Operasional Selama Perjalanan

Berdasarkan hasil wawancara, kendala lain terdapat pada tenaga *muthawwif*. Sebagian besar *muthawwif* yang digunakan PT Fatra Wisata Haramain masih berstatus *freelance*. Kondisi tersebut menyebabkan ketersediaan pendamping dapat berubah sesuai dengan jadwal dan pekerjaan mereka.

Sabil Adam Muhtady menjelaskan:

"Kebanyakan untuk muthawwif dari tim kita tapi sistemnya itu freelance, kadang ngambil job di travel ini kadang di travel lain, terkadang juga agen seperti ustadz atau tuan guru yang membawa jamaah itulah yang menjadi muthawwifnya."

Fatria Hidayat menambahkan:

"Jika jamaah yang dibawa sedikit, tour leader ini nanti yang merangkap sebagai muthawwif."

Data tersebut secara jelas menunjukkan bahwa persoalan utama bukan tidak adanya tenaga pendamping, tetapi belum stabilnya sistem pengelolaan tenaga pendamping. Draf skripsi juga menyimpulkan bahwa sistem *freelance* dapat menyebabkan kualitas pendampingan menjadi tidak konsisten, terutama ketika *tour leader* harus merangkap sebagai *muthawwif*.

persoalan ini menjadi penting bagi jamaah lansia karena mereka membutuhkan pendamping yang tidak hanya memahami tata cara ibadah, tetapi juga mampu memberikan perhatian terhadap kondisi fisik dan kebutuhan personal jamaah. Penelitian tentang pelayanan prima jamaah lansia juga menempatkan peran *tour leader* dan *muthawwif* sebagai bagian penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia. [32]

[32] Dhea kurnia Kurnia and Faisal Hidayat, "Strategi Pelayanan Prima Pada Jamaah Lansia Di PT Amanah Travel Indonesia," *BAITUL MAAL: Journal of Sharia Economics* 2, no. 1 (2025): 29–36.

perusahaan tidak harus seluruhnya mengubah *muthawwif freelance* menjadi pegawai tetap. Yang lebih penting adalah membangun sistem standardisasi pendamping, seperti daftar *muthawwif* yang telah diverifikasi, pelatihan khusus lansia, standar pelayanan, dan evaluasi kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara, kendala operasional selama perjalanan antara lain keterlambatan transportasi, kondisi *crowded*, jamaah yang terpisah dari rombongan, dan jarak hotel yang relatif jauh.

Fatria Hidayat menjelaskan bahwa:

> *"Kalau kendala banyak karena ada yang namanya sesuatu yang tak terduga seperti keterlambatan transportasi, adanya keramaian (crowded) sehingga menyebabkan jamaah hilang, jarak hotel yang mungkin terlalu jauh."*

Untuk mengantisipasi kemungkinan jamaah terpisah, perusahaan memberikan identitas kepada jamaah yang memuat informasi hotel dan kontak *guide* atau perusahaan. Grup WhatsApp juga digunakan sebagai sarana komunikasi ketika terjadi masalah.

Temuan ini menunjukkan adanya mekanisme respons terhadap masalah operasional. Artinya, ketika masalah muncul, petugas telah memiliki cara untuk melakukan koordinasi dan pencarian jamaah. Namun, menurut analisis peneliti, sistem tersebut masih lebih banyak bersifat reaktif. Artinya, tindakan dilakukan setelah persoalan terjadi. Untuk jamaah lansia, sistem pelayanan seharusnya lebih diarahkan pada pencegahan. Karena itu, perusahaan dapat memperkuat *briefing* keselamatan sebelum perjalanan, menetapkan titik kumpul, membentuk kelompok kecil jamaah lansia, memastikan pendamping mengetahui kondisi masing-masing jamaah, dan melakukan komunikasi berkala.[33]

d. Evaluasi dan *Feedback* yang Masih Konvensional

Berdasarkan observasi dan wawancara, PT Fatra Wisata Haramain telah memiliki mekanisme pengawasan dan evaluasi. Pengawasan dilakukan secara langsung melalui keterlibatan pimpinan dan staf dalam kegiatan manasik dan keberangkatan. Pengawasan tidak langsung dilakukan melalui laporan dan dokumentasi kegiatan dalam grup WhatsApp.

Selain itu, perusahaan menyediakan kuesioner dan kotak saran sebagai sarana bagi jamaah untuk menyampaikan pengalaman, kritik, maupun

[33] Siti Nuriya Ulha Fatiha et al., "Peran Satgas Haji Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia Di Asrama Haji Donohudan," *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama* 8, no. 1 (2025): 142–56.

saran. Data dalam draf skripsi menunjukkan bahwa evaluasi juga dilakukan melalui rapat internal ketika terdapat persoalan selama perjalanan.

Dalam konteks pelayanan pasca-umrah, Sabil Adam Muhtady menjelaskan:

"*Untuk penjemputan di bandara pada saat kepulangan itu tidak ada dari kami, karena biasanya keluarga sudah menunggu.*"

Sementara itu, Roaini sebagai jamaah lansia menyampaikan:

"Waktu selesai umrah saya dikasih foto-foto selama umrah, dikirimin lewat WA anak saya."

Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan setelah kepulangan masih bersifat parsial. Dokumentasi diberikan kepada jamaah, tetapi penjemputan khusus bagi jamaah lansia belum tersedia.

Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan setelah kepulangan masih bersifat parsial. Dokumentasi diberikan kepada jamaah, tetapi penjemputan khusus bagi jamaah lansia belum tersedia. persoalan evaluasi bukan terletak pada tidak adanya mekanisme evaluasi, melainkan pada belum optimalnya pemanfaatan *feedback* sebagai data manajemen. Kuesioner dan kotak saran sudah tersedia, tetapi akan lebih bermanfaat apabila hasilnya diklasifikasikan dan digunakan untuk membandingkan kualitas pelayanan antarperiode keberangkatan.

Penelitian Yakin dan Aedi dapat digunakan untuk memperkuat argumentasi ini karena membahas pelayanan kelompok jamaah lansia dan pentingnya pengembangan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lansia.[34]

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan ibadah umrah bagi jamaah lanjut usia pada PT Fatra Wisata Haramain, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pelayanan telah menerapkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Pada tahap perencanaan, perusahaan telah menyesuaikan paket dan fasilitas dengan kebutuhan jamaah lansia, termasuk pilihan layanan privat, penyediaan kursi roda, obat-obatan, identitas jamaah, serta pendampingan *muthawwif*. Pada tahap pengorganisasian, pelayanan dilaksanakan

[34] Ahmad Ainul Yakin and Ulul Aedi, "Manajemen Pelayanan Kementerian Haji Dan Umrah Pada Kelompok Jama' ah Lansia: Ministry of Hajj and Umrah Service Management for Elderly Pilgrims," *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2026): 202–23.

melalui pembagian tugas antara pimpinan, staf administrasi, *tour leader*, dan *muthawwif*. Penggerakan dilakukan melalui bimbingan manasik, pendampingan selama perjalanan, komunikasi langsung, dan pemanfaatan WhatsApp. Sementara itu, pengendalian dilakukan melalui pengawasan pimpinan, pelaporan kegiatan, dokumentasi, kuesioner, dan kotak saran.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jamaah lansia masih menghadapi beberapa kendala. Kendala tersebut meliputi ketidakpastian keberangkatan akibat kuota minimum, sistem pendaftaran yang masih manual, keterbatasan pemeriksaan kesehatan, ketidakstabilan tenaga pendamping, kendala operasional selama perjalanan, serta mekanisme evaluasi dan *feedback* yang masih konvensional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan utama bukan terletak pada ketiadaan perhatian terhadap jamaah lansia, tetapi pada belum sepenuhnya terintegrasinya pelayanan khusus lansia ke dalam sistem manajemen yang bersifat preventif dan berkelanjutan.

Upaya penyelesaian yang dilakukan perusahaan antara lain memberikan alternatif jadwal keberangkatan, menyediakan fasilitas tambahan bagi lansia, menggunakan komunikasi digital untuk koordinasi, memberikan identitas jamaah untuk mengantisipasi jamaah terpisah dari rombongan, serta melakukan evaluasi melalui kuesioner dan kotak saran. Namun, penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan pada beberapa aspek, terutama kepastian jadwal, pemeriksaan kesehatan pra-keberangkatan, standardisasi tenaga pendamping, pencegahan risiko selama perjalanan, dan pengembangan sistem evaluasi yang lebih terintegrasi.

E. Daftar Pustaka

Agustin, Tia Muta' alimah, and Kurnia Muhajarah. "Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah."

Al-Qur' an. QS. Al-Baqarah [2]: 196.

Arifin, Mansyur. *Meningkatkan Ketahanan Fisik Jamaah Haji dan Umrah*. Jakarta: Balitbang Kemenag RI, 2019.

Atmadja, F. S. *Strategi Pelayanan Prima dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi di Jakarta Pusat*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.

Deswara, Primadatu. "Implementasi Pengorganisasian untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji." *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah* 2 (2022): 151–162.

Fatiha, Siti Nuriya Ulha, et al. "Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia di Asrama Haji Donohudan." *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama* 8, no. 1 (2025): 142–156.

Fatria Hidayat, H. *Wawancara*. PT Fatra Wisata Haramain, 19 Mei 2025.

Fikhiyah, Siti Zakiyatul. *Manajemen Risiko Pelayanan Haji dalam Menghadapi Problematika Jemaah Lansia di PLHUT Kota Tegal*. Skripsi, FUD UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2024.

Fitria, Eni, and Muhammad Rosyid Ridla. "Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020." *Jurnal Manajemen Dakwah* 8, no. 2 (2022): 249–275.

Hasnida, Hasnida, and Hidral Azhari. "Fungsi Manajemen George Robert Terry dalam Pandangan Islam." *Alashriyyah* 10, no. 2 (2024): 191–202.

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023.

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2018.

Kurnia, Dhea Kurnia, and Faisal Hidayat. "Strategi Pelayanan Prima pada Jamaah Lansia di PT Amanah Travel Indonesia." *BAITUL MAAL: Journal of Sharia Economics* 2, no. 1 (2025): 29–36.

Mahnun. *Wawancara*. Jamaah Lansia, 21 Mei 2025.

Miles, Matthew B., and A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.

Muhtady, Sabil Adam. *Wawancara*. PT Fatra Wisata Haramain, 19 Mei 2025.

Nasution, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative, 2023.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia, 1998.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Yakin, Ahmad Ainul, and Ulul Aedi. "Manajemen Pelayanan Kementerian Haji dan Umrah pada Kelompok Jama' ah Lansia: Ministry of Hajj and Umrah Service Management for Elderly Pilgrims." *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2026): 202–223.

Yusuf, Mhd. Bambang, et al. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh pada Kantor Kementerian Agama Kota Padangsidimpuan." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan* 7, no. 2 (2025): 201–216.

Dokumen Data Jamaah Umrah PT Fatra Wisata Haramain Tahun 2023–2025.

Dokumen Evaluasi Pelayanan PT Fatra Wisata Haramain.
Observasi Peneliti, 23 Desember 2024.
Ahmad, H. Ramli. *Wawancara*. PT Fatra Wisata Haramain, 16 April 2025.