

PENGELOLAAN PELAYANAN JEMAAH HAJI LANJUT USIA DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMAH MUSLIMAT NU KULON PROGO

Chalwa Munjidah

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Email: chalwamunjidah@gmail.com

Muhammad Irfai Muslim

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Email: muhammad.muslim@uin-suka.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan ibadah Haji merupakan ibadah yang sangat diminati oleh seluruh umat Islam di dunia. Sehingga berdampak pada lamanya waktu keberangkatan menuju Tanah Suci. Masa tunggu haji pun semakin panjang. Sisi yang lain, dalam pelaksanaan ibadah haji tidak hanya melibatkan jemaah haji muda, tetapi juga jemaah haji lansia yang telah mencapai usia lanjut. Artikel ini berupaya untuk membahas tentang pelayanan yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Muslimat NU terhadap jemaah haji lanjut usia. Artikel ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan perencanaan pelayanan jemaah haji lanjut usia yang dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU Kulonprogo sudah baik. Dalam perencanaan, KBIHU Muslimat NU menetapkan tujuan dan hal-hal yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan bimbingan yaitu, menetapkan prosedur bimbingan, pembuatan jadwal, peninjauan biaya, dan peninjauan sarana dan prasarana yang akan digunakan. Penerapan pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU pada jemaah haji lansia juga menunjukkan kinerja yang baik. Dilihat dari pembimbing yang bertanggungjawab kepada jemaah, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, bersertifikasi, berusaha untuk memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah haji.

Kata kunci: Perencanaan, Pelayanan, Jemaah Haji Lanjut Usia.

Abstract

The implementation of the hajj is a worship that is in great demand by all Muslims in the world. So that it has an impact on the length of departure time to the Holy Land. The waiting period for Hajj is getting longer. On the other hand, the implementation of the hajj does not only involve young pilgrims, but also elderly pilgrims who have reached advanced age. This article seeks to discuss the services carried out by the NU Muslimat Hajj and Umrah Guidance Group for elderly pilgrims. This article is a qualitative descriptive field research. Data collection used observation, interview and documentation methods. The results of this study show that the planning of services for elderly pilgrims carried out by KBIHU Muslimat NU Kulonprogo is good. In planning, KBIHU Muslimat NU sets the goals and things needed in the process of implementing guidance, namely, determining guidance procedures, making schedules, reviewing costs, and reviewing the facilities and infrastructure to be used. The implementation

of services carried out by KBIHU Muslimat NU to elderly pilgrims also showed good performance. Judging from the supervisor who is responsible for the pilgrims, has good knowledge and abilities, is certified, strives to understand the needs of the pilgrims, and is able to give trust to the pilgrims.

Keywords: Planning, Service, Elderly Hajj Pilgrims

INTRODUCTION

Ibadah haji merupakan ibadah yang diidam-idamkan oleh umat Islam di seluruh dunia, apalagi jika menunaikannya sesuai dengan harapan dan keinginannya. Harapan setiap calon jemaah dalam menjalankan ibadah haji pasti terdapat pada pelayanan yang diberikan dengan baik, nyaman, biaya terjangkau, dan menjalankan ibadah dengan sempurna. Dan salah satu faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh haji mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal, seperti persiapan ilmu manasiknya, kesehatan, dan lain sebagainya.¹

Menunaikan ibadah haji merupakan ibadah yang memerlukan pelayanan dan kemampuan yang lebih besar dibandingkan dengan ibadah lainnya dalam ajaran Islam. Sebab, selain shalat ibadah haji merupakan ibadah yang mempunyai aspek spiritualitas dan juga merupakan ibadah yang mempunyai aspek sosial. Berbagai kebijakan dan pedoman operasional penyelenggaraan pelayanan jemaah di tingkat provinsi sampai di tingkat kecamatan melalui Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah.²

Penyelenggara ibadah haji bertanggung jawab terhadap jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji, sehingga terdapat enam unsur pokok yang semestinya dipersiapkan dalam rangka penyelenggaraan tersebut yaitu, calon jemaah haji, pembiayaan, fasilitas administratif, sarana transportasi, hubungan bilateral antar negara, dan organisasi pelaksana. Keenam unsur tersebut senantiasa saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, dimana keenamnya harus terjamin dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Kementerian Agama bekerja sama dengan masyarakat untuk mempermudah penyelenggaraan ibadah haji yaitu berupa pemberian pelayanan dan pembinaan. Lembaga yang dilibatkan pemerintah dalam pembinaan calon jemaah haji adalah

¹ Abdul Aziz, Kustini, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 12.

² Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Lembaga tersebut memiliki tugas pokok, yaitu menumbuhkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahan, dan kesempurnaan ibadah haji bagi calon jemaah yang dibimbingnya.³ Wewenang KBIHU yaitu memberikan bimbingan kepada calon jemaah haji, pembekalan meliputi tata cara ibadah, syarat, rukun, wajib, serta semua hal yang berkaitan pada saat di Tanah Suci.

Jemaah haji dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dikarenakan banyaknya umat Islam yang ingin menunaikan ibadah yang dilakukan di tanah suci, selain itu dengan adanya Covid-19 kemarin dan penundaan pemberangkatan jemaah haji. Sehingga menjadikan masa tunggu yang sangat panjang. Oleh karena itu, ibadah haji kemudian tidak hanya melibatkan jemaah haji muda, tetapi juga jemaah haji lansia yang telah mencapai usia lanjut. Menurut World Health Organization (WHO) usia pada manusia dapat dikelompokkan berdasarkan rentang waktu usia tertentu, yaitu remaja diusia 10-19 tahun, dewasa diusia 20-44 tahun, pra lanjut diusia 45-59 tahun, dan lansia diusia diatas 60 tahun.⁴ Perjalanan ibadah haji bagi jemaah haji lansia menghadirkan tantangan dan kebutuhan yang berbeda dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Oleh karena itu, sangat penting untuk merencanakan pelayanan yang matang dan fokus pada kebutuhan khusus jemaah haji lansia.

Penyebab dari banyaknya jemaah lansia juga dikarenakan oleh adanya pembatasan usia yaitu maksimal 65 tahun yang diberangkatkan pada tahun 2022.⁵ Sehingga calon jemaah haji yang berusia diatas 65 tahun diberangkatkan pada tahun ini. Adanya pembatasan umur tersebut dikarenakan masih adanya pandemi yang dikhawatirkan mudah menyerang pada jemaah lanjut usia yang mana mobilitasnya sudah menurun.

Ibadah haji merupakan ibadah yang memiliki mobilitas yang tinggi ditambah dengan iklim tanah suci yang panas. Iklim dan mobilitas tersebut dapat mempengaruhi kesehatan dan kemampuan fisik jemaah haji lansia serta akan berdampak pada

³ Ani Sulistina Wati, Rahima Zakia, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Muaro Sijunjung," Jurnal Dakwah Dan Manajemen, 2018, hlm. 65.

⁴ Nia Heppy Lestari, "Klasifikasi Umur Balita, Remaja, Dan Dewasa Menurut Kemenkes," <https://gaya.tempo.co/read/1724197/kategori-umur-balita-remaja-dan-dewasa-menurut-kemenkes> jangan salah, diakses pada Tanggal 12 Januari 2024, pukul 19:34 WIB.

⁵ Muhammad Faizin, "30 Persen Lansia, Bagaimana Angka Jamaah yang Wafat di Musim Haji 2023?" <https://nu.or.id/internasional/30-persen-lansia-bagaimana-angka-jamaah-yang-wafat-di-musim-haji-2023-ac8M2>, diakses pada Tanggal 13 Januari 2024, pukul 10:00 WIB.

ibadah haji yang mereka laksanakan.⁶ Beberapa tahun terakhir KBIHU MNU Kulon Progo mengalami penurunan kepuasan jemaah terkait dengan pelayanan yang diberikan. Dalam melayani jemaah haji lansia KBIHU MNU Kulon Progo menghadapi permasalahan terkait dengan komunikasi. Akibat adanya penurunan kesehatan fisik pada lansia, seperti gangguan pendengaran, penglihatan atau masalah kesehatan fisik lainnya yang dapat mempengaruhi cara mereka menerima informasi dan instruksi. Selain itu, jemaah lansia juga sering menghadapi kesulitan dalam mengungkapkan perasaan apa yang mereka rasakan. Sehingga komunikasi yang dilakukan antara pihak KBIHU dengan jemaah haji lansia menjadi kurang efektif. Oleh karenanya, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan haji lanjut usia di KBIHU ini.

METHODS

Penelitian yang digunakan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁷ Sumber data yang digunakan adalah sumber primer dan sekunder. Adapun Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dan Diskusi

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Muslimat NU Kulon Progo

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Muslimat Nahdlatul Ulama Kulon Progo (KBIHU Muslimat NU Kulon Progo) merupakan salah satu perangkat organisasi yang berkaitan dengan kelompok masyarakat yang berasal dari Jam'iyah Nahdlatul Ulama (NU) Pengurus Cabang Kulon Progo. KBIHU Muslimat NU Kulon Progo berdiri sejak Februari 2009, yang berasal dari salah satu organisasi masyarakat yang bersifat keagamaan yang kemudian berkembang menjadi lembaga pengabdian masyarakat.

⁶ Achmad Muchaddam Fahham, "Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia," Bidang Kesejahteraan Rakyat:Info Singkat Vol. 17 : 12 Juni (Jakarta Pusat,2023).

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Ke-21 (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 15.

Pada saat itu, para masyayikh NU Kulon Progo turut prihatin karena hanya terdapat dua lembaga yang menyediakan jasa layanan bimbingan haji dan umrah di wilayah Kulon Progo, yaitu Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) dan KBIHU 'Aisyiyah. Oleh sebab itu didirikannya KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dengan tujuan sebagai sarana masyarakat Nahdliyyin yang hendak melaksanakan bimbingan manasik haji.

Pada saat itu, Hj. Mien Musyarofah sebagai ketua Muslimat PCNU Kulon Progo dipanggil oleh KH. Abdullah Syarifuddin (alm) dan diarahkan untuk mendirikan KBIHU yang akan dinaungi oleh Muslimat NU Kulon Progo. Hj. Mien musyarofah dan teman-teman Muslimat NU lainnya akhirnya mulai melaksanakan arahan dari KH. Abdullah Syarifuddin dengan bermodalkan tekad dan Bismillah. Jumlah jemaah yang diberangkatkan pertama kali oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo mencapai 33 orang dan kebanyakan dari jemaah tersebut telah memasuki usia lanjut. Jemaah yang diberangkatkan pertama kali oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo kebanyakan sudah memasuki usia lanjut dengan jumlah seluruh jemaah yaitu mencapai 33 orang.

Dibawah naungan kepemimpinan KH. Muhammad Nuyyamin, Lc KBIHU Muslimat NU Kulon Progo semakin berkembang, sehingga mampu menjadi mitra tetap Kementerian Agama Kabupaten Kulon Progo dan menjadi 2 Biro Perjalanan Umrah dalam menyediakan layanan bimbingan manasik ibadah haji. Hj. Mien Asyrofa memberikan kepada KH. Muhammad Nuyyamin, Lc amanat kepemimpinan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo pada tahun 2020.⁸

KBIHU Muslimat NU merupakan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang sudah resmi dari Kementerian Agama RI, KBIHU MNU sudah banyak membantu jemaah untuk melaksanakan ibadah haji. Meskipun KBIHU MNU terbilang masi muda akan tetapi sudah mampu memberangkatkan haji setiap tahunnya, kecuali ketika adanya pandemi covid. KBIHU Muslimat NU Kulon Progo memiliki tugas dan fungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan manasik haji. Oleh karena itu, KBIHU Muslimat NU diperlukan perbaikan, ide-ide, dan inovasi untuk membantu permasalahan calon Jemaah haji dalaam melaksanakan kegiatan bimbingan manasik. Perencanaan pelayanan di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dilakukan setiap tahunnya.

⁸ Wawancara penelitian dengan Khansa Nabilah Fatin, Admin KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, 29 Mei 2024, Pukul 09.25 WIB di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo.

Perencanaan yang dilakukan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo meliputi pembuatan jadwal bimbingan, perencanaan biaya bimbingan, dan lain sebagainya. Pembuatan jadwal dilakukan setiap awal tahun dan disosialisasikan dengan bentuk soft file dan hard file. Adapun bimbingan manasik haji di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dibagi menjadi dua semester dalam satu tahunnya, semester pertama untuk pertemuan klasikan dan semester dua untuk pertemuan perreguan.

Bimbingan manasik yang dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dibagi menjadi dua semester, yaitu semester satu dengan 15 kali pertemuan dan semester dua dengan 8 kali pertemuan. Dan untuk kegiatan bimbingan perreguan dikelompokkan berdasarkan dengan domisili alamat para calon Jemaah haji. Materi-materi yang disampaikan dalam bimbingan di antaranya: Doa dan Dzikir Manasik. Kebijakan umum penyelenggaraan haji, Materi Ihram, larangan ihram, miqat dan macam-macam pelaksanaan haji, istithoa'ah menurut fiqih, serta panduan manasik haji untuk lansia.

Prosedur bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo mengacu pada Kementerian agama, yaitu: 1) Pertemuan, 2) Simulasi Tata cara haji, 3) Simulasi perjalanan haji. Adapun pemilihan pembimbing oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo memiliki kriteria, yaitu pembimng yang sudah memiliki sertifikasi dan yang memiliki dedikasi untuk KBIHU Muslimat NU Kulon Progo. Supaya pelayanan yang diberikan menjadi semakin baik maka membutuhkan evaluasi untuk memastikan para pembimbing memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar.

Perencanaan pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU MNU Kulon Progo pada prinsipnya berjalan baik, hanya saja dalam pengadaan atau menyediakan tempat masih kurang maksimal. Dikarenakan ruangan yang digunakan untuk kegiatan manasik berada di lantai dua sehingga para jemaah lansia mengharuskan untuk menaiki tangga. Namun, untuk keperluan bimbingan manasik bagi Jemaah haji lansia sudah sesuai dengan apa yang diberikan sesuai dengan standar Kementerian agama.

Khidmat Pelayanan KBIHU Muslimat Nu Bagi Jemaah Lanjut Usia

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Muslimat NU merupakan penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang sudah resmi dari Kementerian Agama RI. KBIHU MNU Kulon Progo sudah banyak membantu jemaah untuk melaksanakan ibadah haji. Meskipun KBIHU MNU Kulon Progo terbilang masi muda,

akan tetapi sudah mampu memberangkatkan haji setiap tahunnya. Bagi perusahaan yang berdiri di bidang jasa, pelayanan sangat dibutuhkan bagi perusahaan jasa tersebut. Karena dengan memberikan pelayanan terbaik pelanggan akan merasa senang, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Dengan begitu akan membangun loyalitas pelanggan.

Sebelum pemberangkatan ibadah haji KBIHU Muslimat NU Kulon Progo memberikan pelayanan berupa pelayanan proses administrasi dan pelayanan bimbingan manasik haji. Calon jemaah haji yang ingin melaksanakan bimbingan manasik haji dengan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo tentunya akan melewati proses administrasi pendaftaran untuk mengikuti pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik. Untuk melakukan pendaftaran calon jemaah haji bisa melalui pengurus MWC NU pada tingkat masing-masing kecamatan, langsung melalui pengurus KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, dapat menghubungi admin KBIHU Muslimat NNU Kulon Progo, atau bisa langsung datang ke kantor KBIHU Muslimat NU Kulon Progo.

Pelayanan yang dimiliki KBIHU MNU Kulon Progo berupaya untuk memberikan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan agar jemaah merasa dipenuhi setiap kebutuhannya. Pada proses pelaksanaannya, KBIHU MNU Kulon Progo memberikan pelayanan kepada jemaah haji baik jemaah lansia maupun non lansia. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan semua sama, namun pada jemaah haji lansia diberikan proses pelayanan yang prioritas dan khusus.

KBIHU dalam hal ini sebagai penyedia jasa juga pelayanan sangat penting perannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelayanan jasa tersebut, karena dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan akan berbalik positif terhadap perusahaan pelayanan jasa tersebut. Dan dengan begitu akan membangun loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini bahwa KBIHU Muslimat NU memberikan pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeitaml, Berry, dan Parasuraman, di antaranya sebagai berikut:

Pertama, Bukti Nyata (Tangible). Kualitas pelayanan ini dilakukan dengan memberikan bukti nyata sebuah pelayanan yang diberikan oleh KBIHU kepada calon jemaah haji. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, beliau menerangkan bahwa KBIHU Muslimat NU semaksimal mungkin memberikan dan menyiapkan perlengkapan fasilitas, sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh calon jemaah haji. Untuk memberikan pelayanan

yang baik maka diperlukannya memberikan perlengkapan pendukung yang dibutuhkan oleh para calon jemaah haji.

Kedua, Kehandalan. Kualitas pelayanan ini merupakan pelayanan yang bersumber dari sebuah kehandalan penyedia jasa atau perusahaan yang menjaadikan pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Biasanya perusahaan memiliki salah satu kehandalan yaitu kepatuhan terhadap janji dan komitmen yang diberikan. Kepatuhan terhadap janji yang diberikan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua, pembimbing, dan alumni jemaah haji KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, sejauh ini pelaksanaan bimbingan manasik haji sudah sesuai dengan jadwal yang telah diberikan. Selain itu, dalam penyampaian materi juga sudah sesuai dengan yang sebelumnya dijanjikan.

Ketiga, Daya Tangkap. Kualitas pelayanan ini merupakan kualitas yang mana karyawan atau pembimbing harus sigap dalam memberikan bantuan untuk para calon jemaah haji. Dalam menangani permintaan atau kebutuhan mendadak calon jemaah haji, pembimbing KBIHU Muslimat NU Kulon progo melayani dengan tangkas dan cekatan. Maksud dari pelayanan yang tangkas adalah pembimbing tidak berbelit-belit dalam mengambil keputusan. Sedangkan yang dimaksud dengan cekatan adalah pembimbing melayani dengan sepenuh hati, bila mana ada pertanyaan yang ditanyakan oleh calon jemaah haji. Memberikan pelayanan dengan tangkas merupakan faktor yang sangat penting bagi calon jemaah haji, karena calon jemaah yang banyak permintaannya bisalangsung ditangani oleh pembimbing. Sehingga calon jemaah haji pun akan merasa senang dan dihargai.

Keempat, Jaminan. Kualitas pelayanan ini sangat penting pada sebuah jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dari para pelanggan. Pelayanan diberikan kepada pelanggan harus bersifat nyata karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. KBIHU Muslimat NU Kulon Progo menyediakan pembimbing yang mempunyai ilmu pengetahuan, yang bersertifikasi, dan pengalaman lapangan tentang pelaksanaan ibadah haji karena hal ini merupakan sebuah jaminan terhadap keberhasilan ibadah haji di Tanah Suci. Selain itu KBIHU Muslimat NU Kulon Progo juga memberikan jaminan bahwasannya Pembimbing yang disediakan juga berkompetensi dalam memberikan informasi dan pengetahuan. Kami juga mempertahankan totalitas pelayanan kepada para calon jemaah haji, maka kami selalu memberikan suatu komunikasi yang baik dengan para jemaah agar terciptanya

keunggulan pelayanan yang baik. Karena dengan adanya komunikasi yang baik maka terjalin pula kerjasama yang baik pula antara kami dengan para jemaah haji.

Kelima, Empati. Kualitas pelayanan ini dilakukan dalam pendekatan antara pembimbing dengan pelanggan berupa memberikan perhatian yang tulus kepada masing-masing pelanggan dan juga menjalin komunikasi yang baik supaya KBIHU dapat memahami kebutuhan pelanggan. KBIHU Muslimat NU Kulon Progo berusaha menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran para calon jemaah haji. Kami juga menghimbau para pembimbing untuk supaya dapat memahami kebutuhan para calon jemaah haji, dengan cara sering berinteraksi dengan para calon jemaah terkait dengan menanyakan kabar dan yang lainnya.

Kriteria-kriteria di atas menjadi pedoman dalam menjaga kualitas pelayanan di KBIHU Muslimat NU ini. Karena KBIHU bergerak di bidang pelayanan jasa. Oleh karenanya menjadi penting bahwa Jemaah haji lansia dalam hal ini menjadi prioritas pelayanan utama dalam pelaksanaan penyelenggaraan haji dan umrah.

Kesimpulan

Perencanaan KBIHU Muslimat NU Kulon Progo menetapkan tujuan dan menyusun hal-hal yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan bimbingan yaitu, menetapkan prosedur bimbingan, pembuatan jadwal bimbingan, peninjauan biaya bimbingan, dan peninjauan sarana dan prasarana yang disediakan. Perencanaan tersebut telah dilaksanakan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo dengan baik. Implementasi pelayanan merupakan suatu penerapan pelayanan yang sebelumnya sudah ditetapkan oleh KBIHU Muslimat NU Kulon Progo kepada jemaah haji lansia bersifat objektif tentu bertanggung jawab sesuai dengan arahan dan petunjuk yang sebelumnya telah dibuat. Selain itu, KBIHU Muslimat NU Kulon Progo akan menambahkan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh jemaah haji lansia, yang tentunya bertujuan untuk membuat calon jemaah haji lansia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Aziz, A, Kustini. (2007). Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

- Wati, A. S, & Zakia, R. (2018). Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Muaro Sijunjung. *Jurnal Dakwah Dan Manajemen*.
- Nia Heppy Lestari, "Klasifikasi Umur Balita, Remaja, Dan Dewasa Menurut Kemenkes," <https://gaya.tempo.co/read/1724197/kategori-umur-balita-remaja-dan-dewasa-menurut-kemenkes-jangan-salah>, diakses pada Tanggal 12 Januari 2024, pukul 19:34 WIB.
- Muhammad Faizin, "30 Persen Lansia, Bagaimana Angka Jamaah yang Wafat di Musim Haji 2023?" <https://nu.or.id/internasional/30-persen-lansia-bagaimana-angka-jamaah-yang-wafat-di-musim-haji-2023-ac8M2>, diakses pada Tanggal 13 Januari 2024, pukul 10:00 WIB.
- Achmad Muchaddam Fahham, "Urgensi Layanan Haji Ramah Lansia," Bidang Kesejahteraan Rakyat:Info Singkat Vol. 17 : 12 Juni (Jakarta Pusat,2023).
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Ke-21 (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Wawancara penelitian dengan Khansa Nabilah Fatin, Admin KBIHU Muslimat NU Kulon Progo, 29 Mei 2024, Pukul 09.25 WIB di KBIHU Muslimat NU Kulon Progo.