

**MANAJEMEN RISIKO PELAYANAN HAJI DALAM MENGHADAPI  
PROBLEMATIKA JEMA'AH LANSIA DI PLHUT KOTA TEGAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan dan Tugas Akhir  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

**SITI ZAKIYATUL FIKHIYAH**  
**NIM. 3620037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H ABDURRAHMAN WAHIDPEKALONGAN**

**2024**

**MANAJEMEN RISIKO PELAYANAN HAJI DALAM MENGHADAPI  
PROBLEMATIKA JEMA'AH LANSIA DI PLHUT KOTA TEGAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan dan Tugas Akhir  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Dalam Manajemen Dakwah



Oleh :

**SITI ZAKIYATUL FIKHIYAH**

**NIM. 3620037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H ABDURRAHMAN WAHIDPEKALONGAN**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Siti Zakiyatul Fikhiyah

NIM : 3620037

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN RISIKO PELAYANAN HAJI DALAM MENGHADAPI PROBLEMATIKA JEMA’AH LANSIA DI PLHUT KOTA TEGAL”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 04 Juli 2024

Penulis



Siti Zakiyatul Fikhiyah

NIM. 3620037

## NOTA PEMBIMBING

**Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I**

**Jln. H. Muh Kamari, Ds, Karangjampo Rt.01/Rw.04 Kecamatan. Tirto  
Kabupaten Pekalongan**

Lamp : 3 (Tiga) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Siti Zakiyatul Fikhiyah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
c.g Ketua Program Studi Manajemen Dakwah  
di-

**PEKALONGAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Siti Zakiyatul Fikhiyah

NIM : 3620037

Judul : **MANAJEMEN RISIKO PELAYANAN JEMA'AH HAJI  
DALAM MENGHADAPI PROBLEMATIKA JEMAH HAJI  
LANSIA DI PLIHUT KOTA TEGAL**

Dengan ini saya mohon agar skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunagasyahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 04 Juli 2024

Pembimbing,

  
**Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I**  
NIP. 197010052003121001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161  
Website: [fuad.uingusdur.ac.id](http://fuad.uingusdur.ac.id) | Email : [fuad@uingusdur.ac.id](mailto:fuad@uingusdur.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri

K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **SITI ZAKIYATUL FIKHIYAH**  
NIM : **3620037**  
Judul Skripsi : **MANAJEMEN RISIKO PELAYANAN JEMAAH HAJI  
DALAM MENGHADAPI PROBLEMATIKA JEMAAH  
LANZIA DI PLHUT KOTA TEGAL**

yang telah diujikan pada Hari Kamis, 11 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

  
**Hanif Ardiansyah, M.M**  
NIP. 199106262019031010

Penguji II

  
**Nurul Maisyal, M.H.I**  
NIP. 199105042020122012

Pekalongan, 17 Juli 2024

Disahkan Oleh



  
**Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag**  
NIP. 197305051999031002

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
ا = a		آ = ā
إ = i	أى = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرآة جميلة      ditulis      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة      ditulis      *fātimah*

## 4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا      ditulis      *rabbanā*

البر      ditulis      *al-barr*

## 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس      ditulis      *asy-syamsu*

الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البيدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجالل	ditulis	<i>al-jalāl</i>

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/).

Contoh:

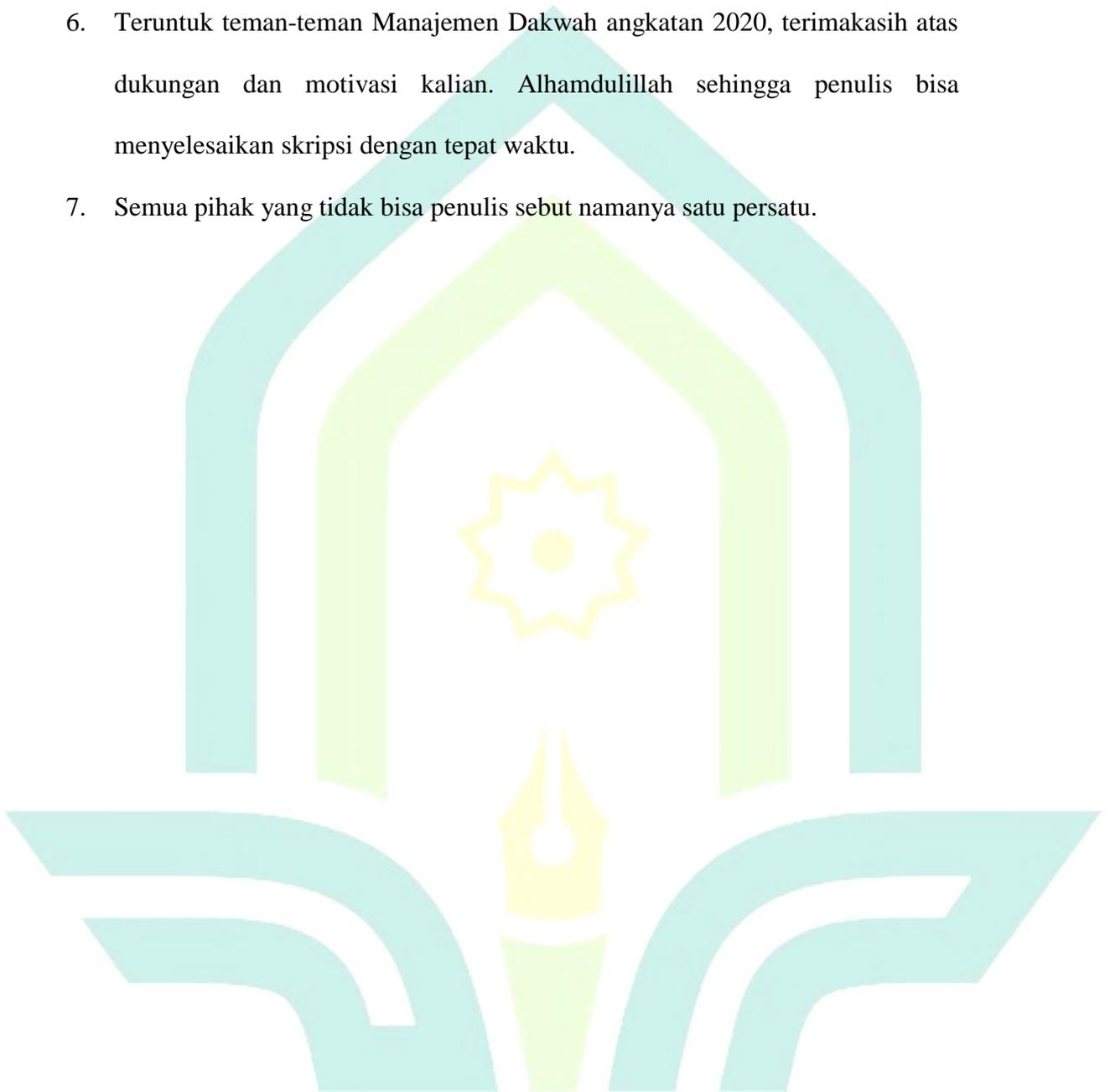
أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atasan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberi kekuatan, kesehatan, dan kesabaran, serta kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan untuk ku dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal menuju masa depan untuk meraih cita-cita. Aku persembahkan cinta dan sayangku kepada:

1. Keluarga besar yang selalu mensupport dan mendoakan terutama kedua orang tua yaitu Bapak Aproni dan Ibu darojah tercinta yang senantiasa mendoakan keberhasilan dan kesuksesan penulis hingga sampai detik ini. Support dan bimbingan tiada pernah berhenti kalian berikan. Serta terimakasih kepada adik-adikku tersayang Mohammad Restu Adi Saputra dan Mohammad Attar Khafidz Rafasya yang sudah menjadi motivasi keberhasilan penulis, dan siap untuk mempersiapkan masa depan.
2. Teruntuk Dosen Wali Studi Bapak Hanif Ardiansyah, M.M. terimakasih atas segala masukan, saran dan kritikan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing skripsi yakni Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I. Terimakasih atas segala arahan, masukan dan kritikan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memudahkan dalam segala urusan.
4. Teruntuk Kepala Cabang Kementerian Agama Kota Tegal Bapak H. Ahmad Muhzir, S.Ag., M.M dan segenap staff, dan Bapak Hatta selaku pembimbing ibadah haji yang sudah mau saya repotkan dalam menyusun skripsi ini.

5. Teruntuk teman-teman seperjuangan yang selalu ada dari awal perkuliahan hingga tugas ahir ini senantiasa kebersamai dan saling memberikan semangat. Dini, Okta, Fidzya Terima kasih banyak.
6. Teruntuk teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2020, terimakasih atas dukungan dan motivasi kalian. Alhamdulillah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut namanya satu persatu.



## **MOTTO**

**“Sebuah mimpi tidak menjadi kenyataan melalui sihir, itu membutuhkan keringat, takad , dan kerja keras.”**

**-Collin Powel**



## ABSTRAK

Fikhiyah, Siti Zakiyatul. 2024; Manajemen Risiko Pelayanan Haji Dalam Menghadapi Problematika Jema'ah Lansia di PLHUT Kota Tegal. Skripsi Jurusan/Program studi Manajemen Dakwah / Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dosen Pembimbing: Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I.

**Kata Kunci: Manajemen Risiko, Pelayanan Jamaah Lansia, PLHUT Kota Tegal.**

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima dan dihukumi wajib bagi yang mampu. Di Indonesia, UU No. 13 Tahun 2008 mengatur penyelenggaraan haji dengan prinsip keadilan dan transparansi. Pada pelaksanaannya, lansia sering menghadapi tantangan fisik dan mental, serta memerlukan perhatian khusus. Kementerian Agama Kota Tegal menyusun strategi haji ramah lansia, termasuk fasilitas khusus dan perawatan kesehatan. Penelitian ini fokus pada manajemen risiko pelayanan haji untuk jemaah lansia di PLHUT Kota Tegal, guna memastikan ibadah haji yang aman dan nyaman bagi lansia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini antara lain: Bagaimana manajemen risiko pelayanan haji dalam menghadapi problematika jemaah lanjut usia di PLHUT Kota Tegal?, Bagaimana faktor pendukung dan penghambat manajemen risiko pelayanan jemaah haji lanjut usia di PLHUT Kota Tegal?. Dari rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen risiko penanganan problematika pelayanan jemaah lansia di PLHUT kota Tegal, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen risiko pelayanan jemaah haji lanjut usia di PLHUT Kota Tegal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan situasi serta fenomena yang terjadi dalam manajemen risiko pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Tegal. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi dari berbagai sumber.

Penelitian mengenai manajemen risiko pelayanan jemaah haji lansia di PLHUT Kota Tegal menemukan bahwa jemaah lansia menghadapi risiko kesehatan fisik akibat penurunan fungsi organ serta risiko kesehatan mental seperti stres dan kecemasan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penyesuaian infrastruktur, pelatihan khusus bagi petugas, dan komunikasi efektif dengan keluarga jemaah. Evaluasi menunjukkan perlunya dukungan psikososial dan perawatan medis yang memadai. Selain itu, faktor pendukung dalam manajemen risiko termasuk seleksi ketat dan pelatihan petugas haji yang kompeten. Tantangan utama meliputi keterbatasan pendengaran pada lansia dan risiko cuaca ekstrem di Arab Saudi. Penelitian ini memberikan panduan untuk meningkatkan manajemen risiko dalam pelayanan haji bagi jemaah lanjut usia, dengan fokus pada perlunya strategi mitigasi yang efektif untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan ibadah haji.

## KATA PENGANTAR

*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Manajemen Risiko Pelayanan Haji dalam Menghadapi Problematika Jema’ah Lansia di PLHUT Kota Tegal”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Dakwah pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, dan dukungan berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan setiap tahapannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

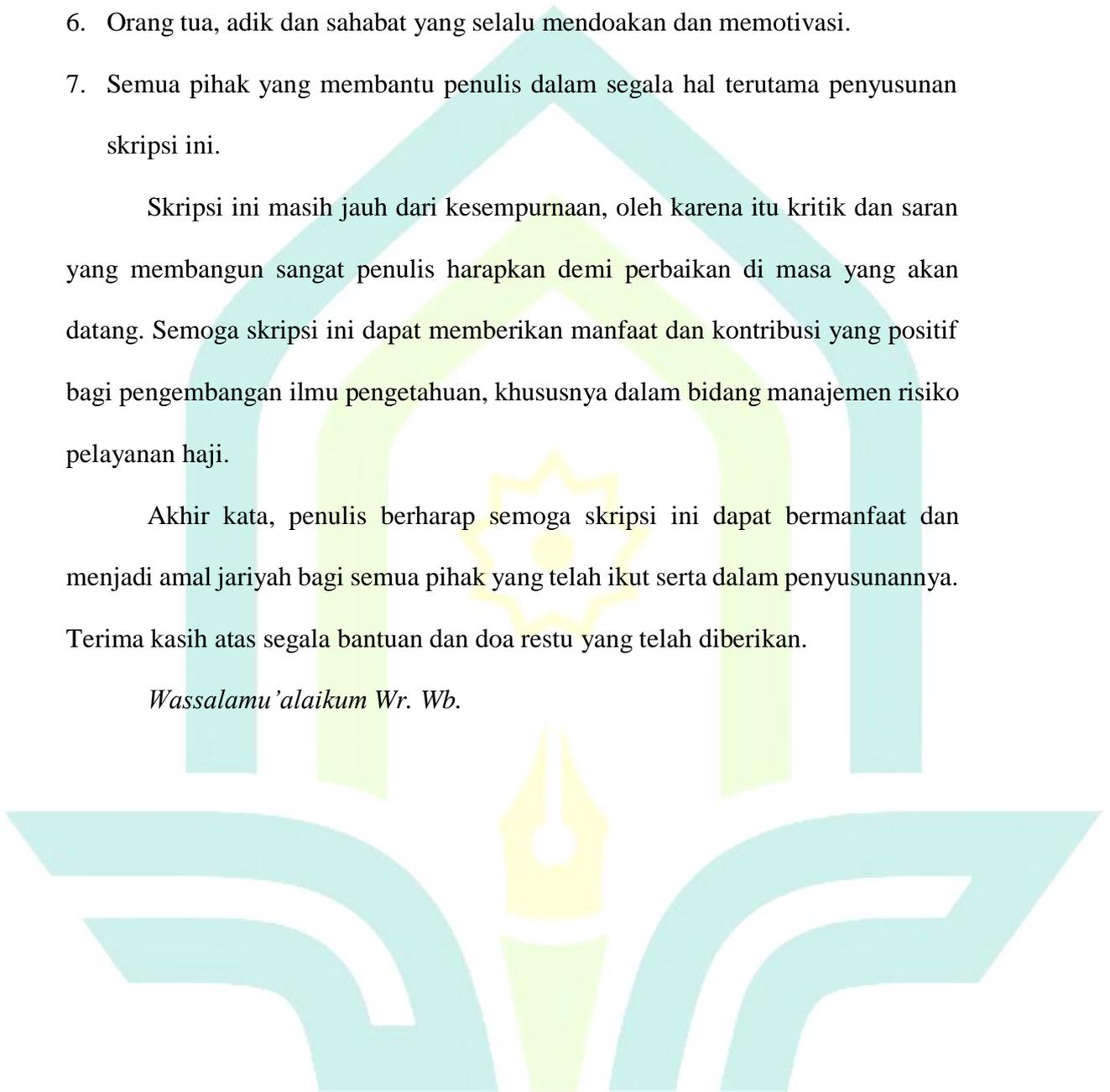
1. Prof. Dr H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. H. Sam’ani, M.Ag selaku Dekan FUAD UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I Ketua Program Studi Manajemen Dakwah FUAD UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, motivasi dan arahan dengan penuh kesabaran.
4. Wirayudha Pramana Bakti, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah.

5. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
6. Orang tua, adik dan sahabat yang selalu mendoakan dan memotivasi.
7. Semua pihak yang membantu penulis dalam segala hal terutama penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen risiko pelayanan haji.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi amal jariyah bagi semua pihak yang telah ikut serta dalam penyusunannya. Terima kasih atas segala bantuan dan doa restu yang telah diberikan.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

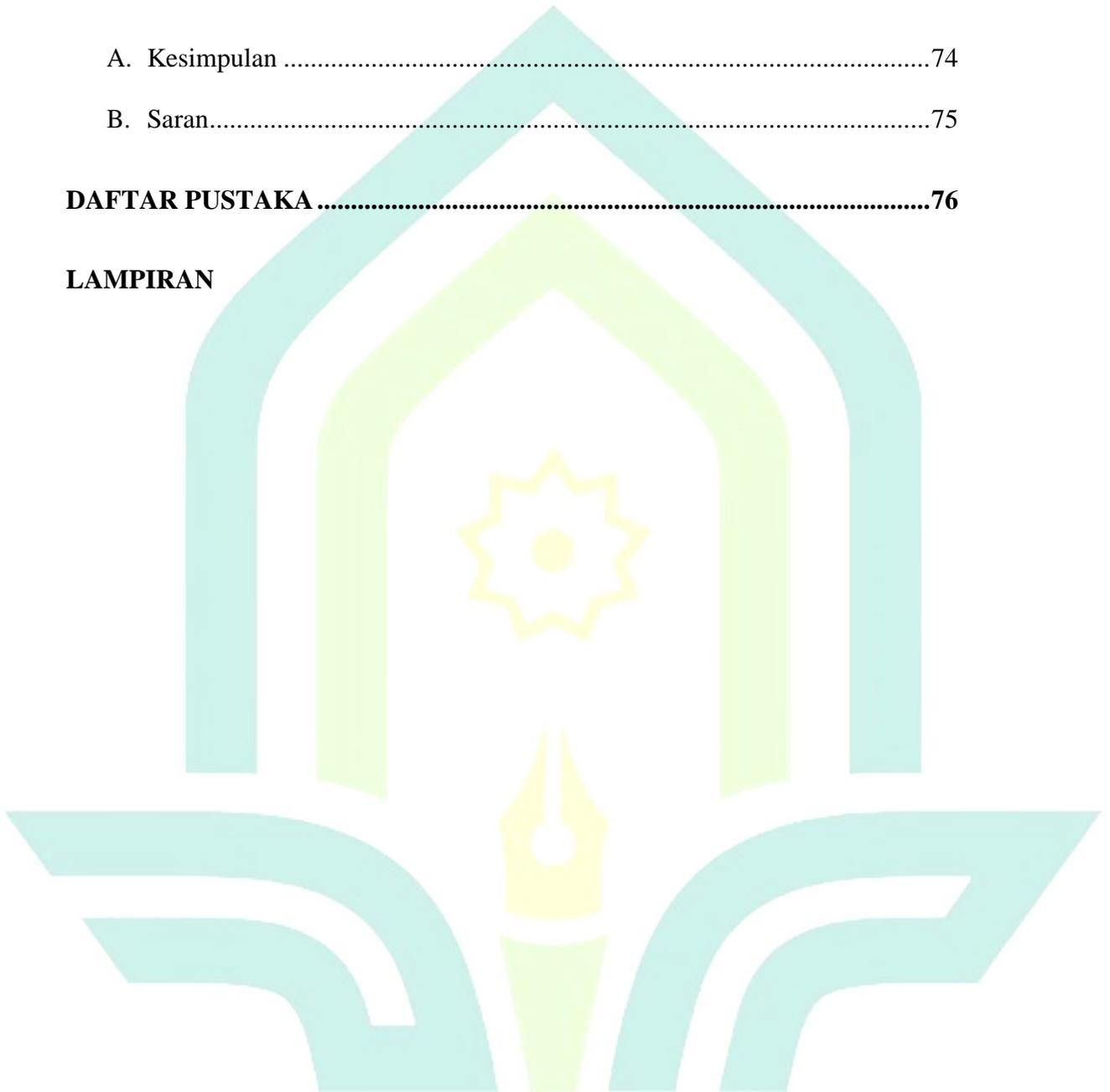


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	7
E. Tinjauan pustaka .....	8
F. Kerangka berpikir.....	19
G. Metode penelitian.....	22
H. Sistematika penulisan.....	27
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>30</b>
A. Manajemen Risiko .....	30

1. Pengertian manajemen .....	30
2. Pengertian risiko.....	34
3. Pengertian manajemen risiko .....	39
B. Pelayanan Jemaah Lansia.....	44
1. Pelayanan .....	44
2. Jemaah lansia .....	47
<b>BAB III HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Tegal.....	50
1. Profil PLHUT Kota Tegal.....	50
2. Sejarah kantor Kementerian Agama Kota Tegal.....	51
3. Tugas dan fungsi penyelenggaraan Haji Kementerian Agama kota Tegal.....	53
4. Letak geografis.....	54
5. Visi dan Misi Kementerian Agama kota Tegal.....	54
B. Manajemen Risiko Pelayanan Jemaah Haji lansia di PLHUT Kota Tegal	56
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Risiko Pelayanan Jemaah Haji Lansia di PLHUT Kota Tegal .....	62
<b>BAB IV ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PELAYANAN JEMAAH HAJI DALAM MENGHADAPI PROBLEMATIKA JEMAAH LANSIA DI PLHUT KOTA TEGAL .....</b>	<b>66</b>
A. Analisis manajemen risiko Pelayanan Jemaah Haji Lansia di PLHUT Kota Tegal.....	66

B. Analisis faktor pendukung dan penghambat manajemen risiko pelayanan Jemaah Haji di PLHUT Kota Tegal .....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## Daftar Bagan

Bagan 1 Kerangka Berpikir.....	21
Bagan 2 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Tegal .....	55



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Melakukan Penelitian

Lampiran 3 panduan Observasi dan Wawancara

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Lampiran 5 Dokumentasi

Lampiran 6 Riwayat hidup

Lampiran 7 Surat Lulus Turnitin



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji merupakan ibadah yang dilakukan manusia untuk berkomunikasi kepada Tuhan nya yang disyariatkan pertama kali pada tahun keenam hijriah. Ibadah ini merupakan rukun islam yang ke lima dan dihukumi wajib bagi umat islam yang sudah memenuhi syarat mampu baik secara fisik, materi, dan juga keilmuannya. Ibadah haji merupakan ibadah yang berbeda dengan ibadah lainnya, karena dalam pelaksanaannya memerlukan tempat dan waktu tertentu yaitu dengan berkunjung ke baitullah (kabah) dengan melaksanakan ibadah-ibadah tertentu yang meliputi syarat haji dan rukun haji.<sup>1</sup>

Pelaksanaan ibadah haji memiliki dimensi spiritualitas dan nilai-nilai sosial yang sangat penting dalam ajaran Islam. Ibadah haji tidak hanya berfokus pada aspek ibadah semata, tetapi juga melibatkan interaksi sosial, persaudaraan, dan pengalaman bersama dalam rangka merasakan makna kesatuan umat Muslim di seluruh dunia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia mengatur kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji untuk mengatur dan mengkoordinasikan berbagai aspek terkait penyelenggaraan ibadah haji agar

---

<sup>1</sup> Ucky Feyzal Mu'arif, "Penerapan Ib Tabung Haji Di Bank Jateng Syariah KCPS Magelang", UIN Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. hlm-22

melangkah dengan lancar dan mengikuti prinsip-prinsip dengan tepat sesuai dengan agama Islam serta tata tertib yang telah ditetapkan.<sup>2</sup>

UU Haji 2008 juga mencerminkan pentingnya penyelenggaraan yang terorganisir, aman, dan berkualitas tinggi untuk memastikan para jemaah haji dapat menjalankan ibadah mereka dengan khusyuk, yaitu dengan upaya terus menyempurnakan sistem manajemen penyelenggaraan ibadah haji dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik. Dengan adanya pedoman yang terstruktur dan arahan yang jelas, diharapkan pelaksanaan ibadah haji dapat berlangsung lancar dan memberikan pengalaman yang berharga bagi semua peserta. Kemudian aturan mengenai penyelenggaraan ibadah haji yang diatur melalui UU haji 2008 menjadi acuan supaya penyelenggaraan ibadah haji dapat dikelola dengan profesional dan mengedepankan kepentingan jemaah haji.

Pelayanan ibadah haji adalah aspek yang sangat krusial untuk diperhatikan, terutama pelayanan kepada para jemaah haji yang berusia lanjut yang memerlukan pendampingan dan perhatian khusus. Pada jemaah haji lanjut usia seringkali menghadapi tantangan fisik dan mental yang lebih besar dari pada jemaah muda, kurangnya perhatian dan pendampingan yang tepat dapat menyebabkan kesulitan selama penyelenggaraan ibadah haji, hanya dengan mengandalkan buku panduan bimbingan saja ternyata belum bisa maksimal untuk memandirikan jemaah haji lanjut usia, sehingga hal ini menjadikan jemaah haji usia lanjut merasa bingung ketika berada di Tanah Suci.

---

<sup>2</sup> Khoirotul Amalia, "Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu", (Skripsi Manajemen Dakwah, UIN Suska Riau)

Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) menjadi tanggung jawab pemerintah, yang berkewajiban memberikan bimbingan, fasilitas, dan perlindungan optimal bagi para jemaah haji, serta menyiapkan infrastruktur yang diperlukan untuk keberlangsungan ibadah haji. Upaya ini bertujuan agar para jemaah dapat menjalankan ibadah haji sesuai dengan ajaran Islam tanpa gangguan dan dalam suasana yang aman. Perlu dipahami bahwa esensi utama dari penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah adalah memastikan bahwa setiap jemaah haji dapat melaksanakan ibadah mereka dengan kedamaian, keamanan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip agama.<sup>3</sup>

Ada banyak hal-hal penting yang perlu diperhatikan dalam persiapan ibadah haji seperti persiapan ilmu manasik, kesehatan, persiapan mental dan spiritual. Disinilah peran pemerintah, termasuk Kementerian Agama memiliki tanggung jawab penting dalam membantu calon jemaah haji dalam persiapan dan pelaksanaan perjalanan haji. Pelayanan kementerian Agama Kota Tegal meliputi memberikan informasi yang jelas tentang proses pendaftaran, persiapan kesehatan, manasik haji, serta memberikan panduan dan bimbingan bagi calon jemaah haji.

Pemerintah juga berperan dalam memastikan fasilitas yang diperlukan selama perjalanan haji sudah tersedia semua, seperti pelayanan pendaftaran, bimbingan manasik, pelayanan kesehatan, akomodasi dan transportasi. Selain itu para petugas haji juga penting untuk melakukan pelatihan khusus supaya

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. bagian kedua Kewajiban Pemerintah

dapat mendalami pemahaman tentang kebutuhan emosional, sosial, dan fisik lansia. Dengan persiapan yang baik, dukungan dari pemerintah, serta niat yang tulus dan ikhlas, diharapkan calon jemaah haji dapat menjalani ibadah haji dengan lancar dan mendapatkan haji yang mabrur, yaitu haji yang diterima oleh Allah SWT.

Penelitian ini memiliki fokus untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh jemaah haji lanjut usia (lansia) dari pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji. Dari penelitian ini, beberapa permasalahan khusus telah diidentifikasi terkait dengan kondisi kesehatan dan fisik jemaah haji usia lanjut. Pertama, disebutkan bahwa jemaah haji usia lanjut cenderung memiliki tubuh yang lemah. Ini bisa menjadi tantangan serius dalam menjalani ritual haji yang melibatkan pergerakan fisik yang cukup intens. Kedua, daya ingat yang buruk juga menjadi permasalahan yang signifikan. Jika jemaah lansia mengalami kesulitan dalam mengingat langkah-langkah atau instruksi yang diberikan, ini dapat menghambat pelaksanaan yang akurat dan berpotensi menimbulkan kesalahan. Ketiga, penurunan kesehatan umum juga menjadi perhatian, kesehatan yang semakin menurun dapat mengurangi daya tahan tubuh terhadap stres fisik dan mental yang dihadapi selama perjalanan dan pelaksanaan ritual haji.<sup>4</sup>

Secara keseluruhan, penelitian ini menggaris bawahi pentingnya memberikan perhatian khusus kepada jemaah haji usia lanjut. Dengan

---

<sup>4</sup> Muhammad Iqbal Qois, (2022). *“Problematika Bimbingan Manasik Haji Lansia Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak Tahun 2020”*. (Skripsi Manajemen Haji Dan Umroh, UIN Walisongo Semarang, fakultas Dakwah Dan KOMunikasi).

memastikan sarana dan prasarana pada saat pelaksanaan ibadah haji dapat diakses dengan mudah sehingga lansia dapat menjalankan ibadah dengan nyaman. Oleh karena itu dengan memberikan solusi yang holistic seperti mencakup fasilitas yang ramah lansia, panduan yang mudah dipahami, perawatan kesehatan yang memadai, dan lingkungan inklusif, dapat membantu jemaah haji lansia menjalani ritual haji dengan lancar dan aman.

Kementerian Agama telah mengatur sembilan strategi untuk menunjukkan Haji yang ramah bagi lansia pada tahun 2023. Ini meliputi: 1) menggandeng ahli geriatric dalam merumuskan panduan. 2) merancang buku panduan Manasik Haji yang bersahabat dengan lansia. 3) menyediakan transportasi yang ramah lansia, seperti bus sholat. 4) menyiapkan area tunggu khusus dan skema penginapan lansia di hotel. 5) meminimalkan ritual seremonial di embarkasi. 6) mengadakan pelatihan teknis bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dengan fokus pada konsep Haji yang ramah terhadap lansia. 7) memberikan edukasi kepada Jemaah lansia tentang batasan diri dan alternatif kemudian dalam menjalankan ibadah Haji. 8) melibatkan Jemaah Haji lainnya untuk lebih memperhatikan kebutuhan lansia. 9) menjalin kerjasama lintas sektor dalam penyediaan kursi roda.<sup>5</sup>

Kantor kementerian Agama Kota Tegal telah menyampaikan kuota Jemaah haji tahun 2023 telah kembali normal seperti sebelum pandemi covid-19. Jemaah kota Tegal sebanyak 202 telah diberangkatkan pada tanggal 3 Juni

---

<sup>5</sup> Mustarini Bella Vitiara, *Kemenag Matangkan Program Ramah Lansia dan Mitigasi Risiko Haji 2024*, (<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kemenag-matangkan-program-ramah-lansia-dan-mitigasi-risiko-haji-2024>, diakses pada 20 februari 2024 )

2023, berkaitan dengan kegiatan pelepasan terdiri dari 118 jemaah haji perempuan, dan 84 jemaah haji laki-laki. Selain itu kuota Jemaah haji lansia tahun 2023 di perkirakan ada 1.015 se-Jawa Tengah, dan Kota Tegal mendapatkan kuota untuk 5 orang lansia.<sup>6</sup>

Pencapaian, tantangan, dan rintangan yang ditemui oleh Kementerian Agama Kota Tegal dapat berfungsi sebagai pedoman dan evaluasi bagi perbaikan kinerja instansi tersebut. Dalam melihat berbagai permasalahan yang dihadapi oleh jemaah haji lanjut usia, penting bagi Kementerian Agama Kota Tegal untuk mempertimbangkan kesejahteraan mereka dengan memberikan layanan yang optimal. Berdasarkan hal ini, penulis akan meneliti masalah tersebut dengan fokus pada manajemen risiko dalam pelayanan haji sebagai respons terhadap masalah yang dihadapi oleh jemaah lanjut usia di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) di Kota Tegal. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul: **“MANAJEMEN RISIKO PELAYANAN HAJI DALAM MENGHADAPI PROBLEMATIKA JEMA’AH LANSIA DI PLHUT KOTA TEGAL”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

---

<sup>6</sup> Fajar Bahruddin Achmad, "Ini Kuota Haji Kota Tegal 2023, Khusus Lansia di Jatah Lima Jemaah, Usia Maksimal 87 Tahun" (<https://muria.tribunnews.com/2023/02/16/ini-kuota-haji-kota-tegal-2023-khusus-lansia-dijatah-lima-jemaah-usia-maksimal-87-tahun>, diakses pada 16 Februari 2023, 19:23)

1. Bagaimana manajemen risiko pelayanan haji dalam menghadapi problematika jemaah lanjut usia di PLHUT Kota Tegal?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat manajemen risiko pelayanan jemaah haji lanjut usia di PLHUT Kota Tegal?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan, maka tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui manajemen risiko pelayanan haji jemaah lanjut usia di PLHUT kota Tegal
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen risiko pelayanan jemaah haji lanjut usia di PLHUT Kota Tegal

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Peneliti mengharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi acuan yang berguna dalam meningkatkan kualitas dan pelaksanaan pembelajaran di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, terutama di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah dengan Program Studi Manajemen Dakwah.
- b. Peneliti juga berharap dapat memberikan kontribusi pada pemahaman ilmiah yang lebih luas terkait dengan manajemen haji dan umrah, terutama dalam menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan manasik haji bagi jemaah lanjut usia, serta dapat menyediakan informasi lebih lanjut mengenai pelaksanaan manasik haji bagi lansia.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini memiliki manfaat dalam memberikan kontribusi dalam menangani masalah pelaksanaan manasik haji bagi lansia di PLHUT Kota Tegal. Penelitian ini bertujuan untuk mengarahkan menuju sistem manasik haji yang lebih baik dan unggul dalam semua aspek, dengan mengacu pada UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan ibadah Haji. Peneliti berharap penelitian ini bisa menjadi solusi untuk Jemaah lanjut usia dalam menghadapi permasalahan yang terkait, serta memberikan panduan bagi para pembimbing untuk lebih memahami kebutuhan jamaah lansia pada saat proses bimbingan dan pengembangan diri.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Analisis Teori**

#### **a. Manajemen Risiko**

Manajemen Risiko merupakan strategi menyeluruh yang digunakan untuk mengelola risiko-risiko yang dihadapi oleh suatu entitas, dengan fokus pada peningkatan nilai perusahaan. Lebih lanjut, Manajemen Risiko juga mencakup serangkaian kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh organisasi untuk mengelola, mengintegrasikan, dan mengendalikan risiko-risiko yang mungkin timbul. Dalam perspektif yang berbeda, Enterprise Risk Management (ERM) merujuk pada suatu kerangka kerja yang holistik dan terintegrasi yang didesain untuk mengelola berbagai macam risiko, termasuk risiko kredit, risiko pasar, risiko modal

ekonomis, dan risiko transfer, dengan tujuan utama untuk memaksimalkan nilai perusahaan.<sup>7</sup>

Sedangkan dalam perspektif lainnya COSO ERM Framework mengacu pada rangkaian langkah-langkah yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan anggota lainnya, yang di terapkan dalam kerangka pengaturan strategi perusahaan secara menyeluruh. Langkah-langkah tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi potensi kejadian yang dapat berdampak negatif pada perusahaan, dan mengelola risiko sesuai dengan toleransi risiko perusahaan untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi dengan keyakinan<sup>8</sup>

Proses manajemen risiko terdiri dari tiga tahap utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian.

- 1) Tahap awal dalam proses adalah perencanaan yang dimulai dengan menetapkan visi, misi, serta sasaran yang terkait dengan manajemen risiko. Selanjutnya penetapan target, kebijakan, dan prosedur terkait risiko menjadi bagian integral dari perencanaan ini. Menuliskan visi, misi, kebijakan, dan prosedur dapat memudahkan pengarahannya dan menegaskan dukungan manajemen
- 2) Pelaksanaan, melibatkan aktivitas operasional terkait manajemen risiko, seperti identifikasi, pengukuran, dan

---

<sup>7</sup> Hairul, " *Manajemen Risiko* " (Yogyakarta:Deepublish Cv Budi Utama, 2020), Hlm-9

<sup>8</sup> Alexander Thian, *Manajemen Risiko Bisnis* (Yogyakarta:Penerbit ANDI: 2021), hlm-15

manajemen risiko. Bagian selanjutnya akan membahas lebih detail mengenai identifikasi, pengukuran, dan manajemen risiko. Organisasi dan personel ini dengan struktur organisasi risiko manajemen yang bervariasi antar organisasi.

- 3) Pengendalian, langkah selanjutnya yaitu pengendalian yang mencakup penilaian berkala terhadap penerapan risiko manajemen, analisis laporan yang dihasilkan, dan penerimaan umpan balik. Format pelaporan manajemen risiko bervariasi sesuai dengan perbedaan antar organisasi dan kegiatan yang dilibatkan<sup>9</sup>

#### b. Pelayanan Jemaah haji

Pelayanan Jemaah haji adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kepada jemaah haji secara efisien dan efektif guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai semua aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam memenuhi kebutuhan dasar jemaah haji sesuai dengan hak-hak mereka atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Mamduh. "*Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management*" hlm-31

<sup>10</sup> Nisya Nainita Simbolon, Imsa. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara". Volume 5 Nomor 3 Tahun 2021

Tanggung jawab manajemen pelayanan ibadah haji berada pada pemerintah, yaitu Kementerian Agama, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji oleh Kementerian Agama mencakup kegiatan dari Tanah Air hingga tiba di Tanah Suci dan kembali lagi ke Tanah Air. Setiap tahunnya, pelayanan ini meliputi pendaftaran, pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), pembuatan paspor haji, bimbingan manasik haji, serta pemberangkatan dan pemulangan.

c. Lansia

Lansia adalah seorang yang telah berusia 60 tahun keatas, mengalami transformasi dalam aspek fisiknya, mental, dan sosial. Perubahan fisiknya meliatkan penurunan kekuatan, stamina, dan penampilan, yang bisa memicu perasaan depresi atau ketidakpuasan. Hal ini dapat berdampak negati pada efektivitas dalam pekerjaan dan peran sosial, terutama jika ketergantungan pada energi fisik yang berkurang.<sup>11</sup>

Lansia merupakan fase ahir dari proses penuaan, yang merupakan kondisi alamiah dalam kehidupan manusia. Penuaan terkait dengan perubahan yang terjadi seiring bertambahnya usia, termasuk masalah kognitif yang dapat diukur menggunakan Mental

---

<sup>11</sup> Dian Eka Putri, 2021 “ *Hubungan Fungsi Kognitif Dengan Kualitas Hidup Lansia*”  
Vol.2 No.4 Hlm-1148

state Examination (MMSE). Lansia mengalami transformasi pada aspek fisik, kognitif, dan psikososialnya.

Konsep kognitif merujuk pada keyakinan individu yang terbentuk melalui proses berpikir, yang meliputi akumulasi pengetahuan serta aktivitas mental seperti ingatan, analisis, pemahaman, penilaian, imajinasi, dan ekspresi. Fungsi kognitif melibatkan aspek-aspek penting seperti perhatian, persepsi, proses berpikir, pengetahuan, dan memori, yang secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kondisi kesehatan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat aktivitas harian.

Mini-Mental State Examination (MMSE) adalah salah satu alat evaluasi umum yang digunakan untuk mengukur fungsi kognitif seseorang. Alat ini pertama kali diperkenalkan oleh Folstein pada tahun 1975. MMSE digunakan untuk mengidentifikasi gangguan kognitif, memantau perkembangan perubahan dalam fungsi kognitif, serta mengevaluasi dampak dari intervensi atau pengobatan terapeutik. Meskipun dikenal sebagai "mini", MMSE hanya menitikberatkan pada aspek-aspek kognitif tanpa memperhatikan pola pikir atau suasana hati secara mendalam.

Penting untuk dicatat bahwa MMSE memiliki tingkat sensitivitas sekitar 83% dan spesifisitas sekitar 87%, membuatnya menjadi alat yang cukup andal dalam deteksi gangguan kognitif.

Namun, penting juga untuk diingat bahwa MMSE hanya sebagian dari evaluasi komprehensif terhadap fungsi kognitif seseorang. Selain itu, evaluasi psikologis yang lebih mendalam seringkali diperlukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang kondisi kognitif seseorang.

Kualitas hidup merujuk pada pandangan individu terhadap kehidupan mereka, yang terbentuk oleh budaya dan nilai-nilai yang ada dalam lingkungan sosial mereka. Konsep ini melibatkan berbagai aspek seperti kesehatan fisik, kesejahteraan psikologis, tingkat kebebasan, kualitas hubungan sosial, dan keadaan lingkungan tempat mereka tinggal. Dalam konteks penelitian ini, kualitas hidup lansia berkaitan dengan tingkat kepuasan mereka terhadap aspek-aspek seperti kemampuan fisik, kesejahteraan psikologis, interaksi sosial, dan kondisi lingkungan di sekitar mereka.

## 2. Penelitian Relevan

Setelah peneliti menelusuri berbagai sumber sejumlah peneliti sebelumnya telah membahas topik serupa, namun penulis akan membawa perspektif dan obyek penelitian yang berbeda. Dalam penelitian ini, beberapa penelitian terdahulu yang relevan diantaranya yaitu:

Penelitian terdahulu adalah data yang membentuk sebuah informasi sebagai dasar untuk memahami konteks masalah penelitian, informasi mengenai pelayanan manajemen manasik dari peneliti sebelumnya. Ada

beberapa penelitian sebelumnya mengenai Manajemen Pelayanan Haji jamaah lansia, diantaranya:

a. Penelitian yang ditulis oleh Helen Oktarina Sari

Judul skripsi, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur", mengangkat isu terkait proses pelayanan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur kepada jemaah lanjut usia, serta menyoroti potensi hambatan yang mungkin dihadapi selama proses tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang situasi dan proses yang terjadi dalam konteks pelayanan ibadah haji bagi lanjut usia. Melalui evaluasi menggunakan lima aspek yang dijelaskan oleh Zaithaml, seperti kehandalan, responsivitas, jaminan, dan empati, peneliti mencoba mengukur kualitas pelayanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur.<sup>12</sup>

Meskipun terdapat kesamaan dalam teori pelayanan, penelitian ini menunjukkan perbedaan signifikan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Helen Oktarina Sari. Penelitian sebelumnya lebih difokuskan pada tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pelayanan ibadah haji bagi lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur. Di sisi lain, penelitian yang

---

<sup>12</sup> Helen Oktarina Sari (2022), "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur" (Skripsi UIN Fatmawati Sukarna Bengkulu, jurusan manajemen syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam)

dilakukan oleh peneliti saat ini memusatkan perhatian pada identifikasi, evaluasi, dan pengelolaan risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan terkait pelayanan ibadah haji bagi jamaah lanjut usia di Kementerian Agama Kota Tegal. Ini menunjukkan perkembangan pemahaman yang lebih holistik tentang manajemen pelayanan ibadah haji bagi kelompok lanjut usia.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelayanan ibadah haji bagi lanjut usia dalam konteks Kabupaten Kaur. Dengan mengevaluasi dan memahami kualitas serta hambatan yang mungkin dihadapi oleh jamaah lanjut usia, penelitian ini dapat memberikan pandangan yang berharga bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji di wilayah tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga dapat memberikan kontribusi praktis dalam upaya peningkatan pelayanan kepada jamaah lanjut usia di Kabupaten Kaur.

b. Penelitian yang ditulis oleh Chairunnisa

Judul skripsi ini, "Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan", menitikberatkan pada upaya mengidentifikasi strategi pelayanan yang dilakukan oleh Mihrab Qolbi Travel kepada calon jamaah haji lanjut usia, serta langkah-langkah konkret yang diambil oleh agen travel tersebut dalam melayani kelompok tersebut. Penelitian ini mengadopsi metode

kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi dan tindakan yang diimplementasikan oleh Mihrab Qolbi Travel.<sup>13</sup>

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa Mihrab Qolbi Travel telah mengembangkan serangkaian strategi yang efektif dalam melayani calon jemaah haji lanjut usia. Strategi tersebut meliputi pemahaman mendalam terhadap karakteristik calon jemaah, pemberian pendampingan yang cermat dan intensif, pengakomodasian berbagai kebutuhan individu calon jemaah, serta menjaga komunikasi yang terus-menerus dengan para jemaah tersebut. Dengan demikian, Mihrab Qolbi Travel menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada kelompok lanjut usia yang hendak melaksanakan ibadah haji.

Penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan yang berharga tentang praktik pelayanan kepada calon jemaah haji lanjut usia, tetapi juga dapat menjadi sumber inspirasi bagi agen travel lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap kelompok lanjut usia. Dengan memahami strategi dan langkah-langkah yang telah terbukti berhasil, agen travel dapat memperkuat hubungan dengan calon jemaah lanjut usia dan meningkatkan kepuasan serta pengalaman mereka dalam menjalani perjalanan ibadah haji.

---

<sup>13</sup> Chairunnisa (2017), "*Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan*" (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah)

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa dengan penelitian yang dilakukan sekarang yaitu ada pada fokus pelayanan jemaah lanjut usia, sedangkan perbedaannya ada pada bagian fokus penelitian dan tempat. Penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa fokus pada strategi pelayanan di Travel Mihrab Qolbi Jakarta selatan, sedangkan penelitian yang sekarang fokus pada manajemen risiko pelayanan haji lanjut usia di Kementerian Agama Kota Tegal.

c. Penelitian yang ditulis oleh Mahendra Chafidzul Ulum

Skripsi ini, berjudul "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman", bertujuan untuk mengidentifikasi, menggambarkan, dan menganalisis praktik penerapan manajemen pelayanan terhadap jemaah lanjut usia pada tahun 2017 yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang praktik manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pihak terkait.<sup>14</sup>

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan terhadap jemaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Sleman masih belum optimal. Meskipun terdapat upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih sabar kepada jemaah lanjut usia, namun praktik pelayanan secara keseluruhan masih belum

---

<sup>14</sup> Mahendra Chafids Ulum, (2019) "*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*", (skripsi UIN Sunan Kalijaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah)

membedakan antara jemaah lanjut usia dengan jemaah muda atau umum. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk peningkatan dalam penerapan manajemen pelayanan yang lebih spesifik dan tepat sasaran terhadap kelompok lanjut usia.

Dengan demikian, temuan ini menyoroti pentingnya adanya perbaikan dalam strategi pelayanan terhadap jemaah lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan karakteristik jemaah lanjut usia, serta penyesuaian praktik pelayanan yang lebih baik, diharapkan bahwa pelayanan haji bagi kelompok lanjut usia dapat menjadi lebih efektif dan memuaskan. Hal ini akan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pengamalan dan kesejahteraan jemaah lanjut usia selama menjalani ibadah haji.

Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Mahendra Chafidzul Ulum dengan penelitian yang dilakukan sekarang yaitu ada pada fokus pelayanan jemaah lanjut usia, sedangkan perbedaan dari penelitian adalah tempat penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Mahendra Chafidzul Ulum melakukan observasi di Kementerian Agama kabupaten Sleman, sedangkan observasi yang dilakukan peneliti sekarang di Kementerian Agama Kota Tegal.

d. Penelitian yang ditulis oleh Noor Hamid

Jurnal ini berjudul “Strategi Bimbingan Manasik Haji Jemaah Lanjut Usia: Studi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh

(KBIHU) Hajar Aswad Yogyakarta”, Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi beragam permasalahan yang muncul dari mulai persiapan haji pada jemaah lansia sampai dengan selesai. Dari permasalahan yang ada kemudian dikaji berdasarkan perspektif bimbingan dan konseling islam dengan menggunakan kajian literatur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik studi kasus. Hasilnya dari beberapa permasalahan yang ada maka diperlukan adanya pendampingan serta bimbingan psikologis pada saat pelaksanaan ibadah haji oleh Jemaah lanjut usia.<sup>15</sup>

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Noor Hamid dengan peneliti sekarang yaitu terletak pada pengidentifikasian permasalahan yang terjadi pada Jemaah lanjut usia pada saat pelaksanaan ibadah haji, dan perbedaannya terletak pada tempat pelaksanaan penelitian, penelitian yang dilakukan oleh Noor Hamid berada di Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh (KBIHU) sedangkan penulis sekarang melakukan observasi di Pusat Layanan Haji Umroh Terpadu.

## **F. Kerangka Berpikir**

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang manajemen risiko dalam pelayanan kepada jemaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Kota Tegal, peneliti mengusulkan suatu kerangka kerja yang terstruktur melalui beberapa tahap metodologis yang cermat. Pertama-

---

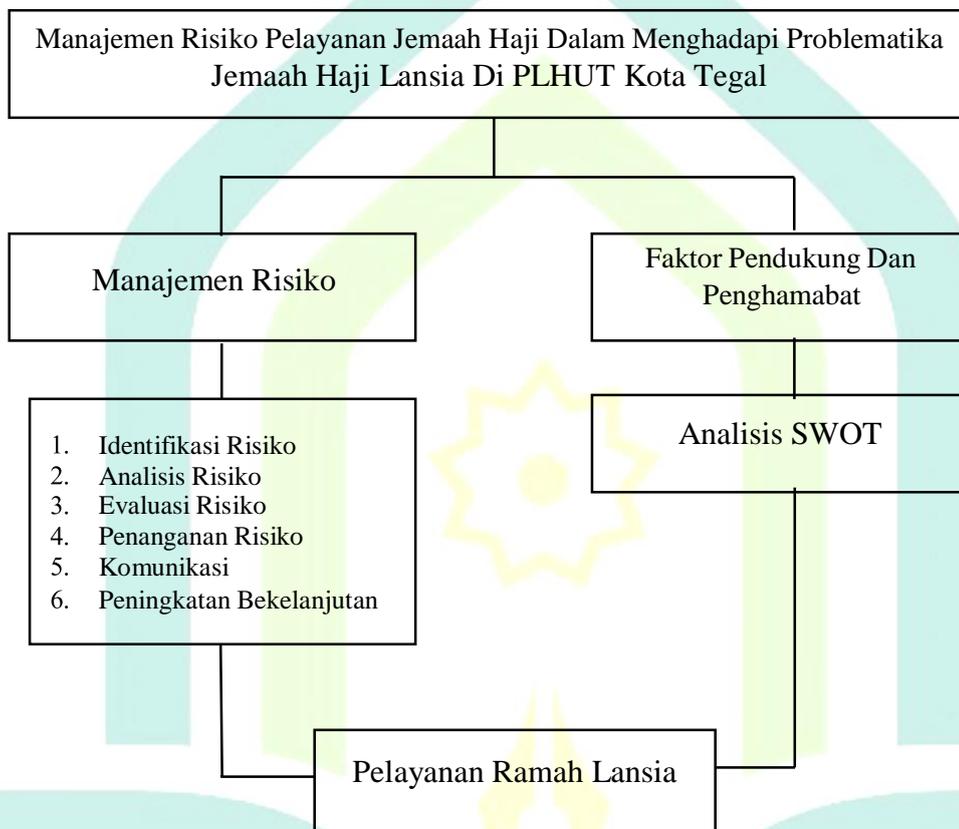
<sup>15</sup> Noor Hamid, "Strategi Bimbingan Manasik Haji Jemaah Lanjut Usia: Studi Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Hajar Aswad Yogyakarta. Vol. 09, No. 2 Desember 2023

tama, peneliti memanfaatkan teori Albert S. Humphery dalam merencanakan strategi yang lebih efektif dengan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Pendekatan ini memberikan landasan untuk memahami dimensi-dimensi pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Tegal kepada jamaah haji lanjut usia, serta memungkinkan identifikasi risiko yang mungkin muncul dalam proses pelayanan tersebut.

Selanjutnya, penelitian dilakukan melalui serangkaian survei lapangan guna mengumpulkan informasi dan data terkait manajemen risiko dalam pelayanan kepada jamaah usia lanjut oleh Kementerian Agama Kota Tegal. Melalui survei pada bulan Juli 2023, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih konkret tentang dinamika dan tantangan yang dihadapi oleh pihak terkait dalam memberikan pelayanan kepada kelompok lanjut usia. Kemudian, peneliti melakukan pengumpulan data dari berbagai sumber yang relevan dengan judul penelitian. Data-data ini dipilah dan dianalisis berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Tegal kepada jamaah haji lanjut usia.

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis deskriptif kualitatif terhadap seluruh informasi yang diperoleh. Pendekatan fenomenologis juga diterapkan untuk menggali makna-makna yang muncul dari pengalaman dan persepsi para jamaah lanjut usia serta petugas pelayanan di Kementerian Agama Kota Tegal. Terakhir, berdasarkan hasil analisis tersebut, penulis menyusun kesimpulan yang menggambarkan temuan dan rekomendasi berdasarkan

penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam manajemen risiko pelayanan kepada jemaah haji lanjut usia di Kementerian Agama Kota Tegal. Dari uraian tersebut dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut:



**Bagan 1.1. Kerangka Berfikir**

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data diperoleh melalui observasi langsung objek penelitian. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan dengan tujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan situasi dan fenomena yang terjadi. Dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif, peneliti dapat mengurai data yang terkumpul dari lapangan, menganalisisnya secara menyeluruh, dan kemudian menyusun rangkuman yang menggambarkan temuan yang ditemukan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memberikan interpretasi yang mendalam terhadap data, mengidentifikasi pola-pola yang muncul, dan mengeksplorasi implikasi dari temuan tersebut. Sebagai hasilnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang situasi yang sedang diteliti serta menyediakan wawasan yang berharga untuk pengembangan pengetahuan di bidang yang bersangkutan.

### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama, khususnya di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) yang berlokasi di Kota Tegal. Penelitian dilakukan mulai bulan Juli 2023.

### **3. Informasi Penelitian**

Penelitian adalah kegiatan sistematis yang dilakukan untuk memperoleh pengetahuan baru atau memahami fenomena tertentu.

Informasi penelitian mencakup data, fakta, dan temuan yang dihasilkan selama proses penelitian. Hal ini melibatkan pengumpulan, analisis, dan interpretasi informasi untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Informasi penelitian sangat berharga dalam mengembangkan pemahaman kita tentang berbagai bidang pengetahuan.

#### **4. Sumber Data**

Sumber data dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

##### **a. Data Primer**

Data primer untuk penelitian ini diperoleh secara langsung dari Kementerian Agama Kota Tegal. Melalui kolaborasi dengan pihak terkait, peneliti berhasil mengumpulkan data yang relevan dan akurat terkait dengan pelaksanaan pelayanan haji tahun 2023. Pendekatan wawancara langsung dilakukan kepada keluarga jemaah lansia dan petugas haji yang bertugas pada tahun 2023. Dalam proses wawancara ini, peneliti menggali informasi secara mendalam mengenai berbagai aspek terkait dengan pelaksanaan pelayanan haji, termasuk proses administrasi, persiapan teknis, pengelolaan risiko, dan pengalaman petugas dalam melayani jemaah. Dengan demikian, data primer yang diperoleh dari sumber langsung tersebut menjadi landasan yang kuat untuk analisis dan pemahaman lebih lanjut mengenai manajemen pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Tegal pada tahun 2023.

b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada data yang dikumpulkan atau diperoleh dari pihak lain atau sumber lain, bukan oleh peneliti atau entitas yang tengah menggunakan data tersebut. Dalam hal ini peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu sebagai pelengkap data seperti membahas tentang manajemen risiko pelayananan jemaah haji lansia.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk bisa mendapatkan data penelitian, peneliti menggunakan beberapa metode, seperti:

a. Observasi

Observasi adalah suatu pengawasan terhadap suatu objek, kejadian, atau fenomena untuk mengumpulkan suatu data atau informasi. Adler menganggap observasi sebagai dasar utama dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, terutama dalam ilmu sosial dan perilaku manusia. Adler, seorang ahli metodologi penelitian, menjelaskan observasi sebagai fondasi utama dalam pengumpulan data kualitatif, terutama dalam konteks etnografi, dia menggambarkan observasi sebagai proses pengamatan sistematis terhadap aktivitas manusia dan lingkungannya secara kontinu di lokasi alami kegiatan tersebut, dengan tujuan untuk menghasilkan fakta yang relevan.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Hasyim Hasanah “Teknik-teknik observasi” at-taqaddum, Vol 8, No 1, Juli 2016. hlm-

Dalam penelitian ini, teknik observasi yang digunakan adalah observasi tanpa peran serta. Dalam konteks ini, peneliti bertindak sebagai pengamat pasif yang hanya mengamati dan mencatat kejadian yang terjadi terkait dengan manajemen risiko pelayanan haji dalam menghadapi problematika jamaah lanjut usia di Kementerian Agama Kota Tegal. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang praktik dan dinamika yang terjadi secara alami dalam konteks yang diteliti, tanpa mempengaruhi atau mengubah situasi yang diamati. Dengan demikian, observasi tanpaperan serta menjadi instrumen yang efektif dalam menggali wawasan tentang manajemen risiko pelayanan haji di lembaga tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data penelitian dimana terjadi interaksi langsung antara pewawancara dan narasumber, yang melibatkan proses komunikasi tatap muka untuk mendapatkan informasi.<sup>17</sup> biasanya untuk tujuan penelitian, seleksi pekerjaan, atau pengumpulan berita. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung kepada pihak Kementerian Agama Kota Tegal, yaitu petugas haji tahun 2023 dan karyawan PLHUT, dan keluarga jemaah haji lansia.

c. Dokumentasi

---

<sup>17</sup>Erga Trivaika, Mamok Andri Senubekti (2022) "Perencanaan aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android" Jurnal Nuansa Informatika volume 16 nomor 1. hlm-34

Dokumentasi adalah proses mencatat dan menyajikan informasi secara tertulis atau visual untuk memudahkan pemahaman, penggunaan, atau pengembangan suatu sistem, produk, atau konsep. Sedangkan menurut KBBI dokumentasi memiliki arti sebagai proses yang melibatkan penyediaan atau pengumpulan bukti dan informasi, seperti gambar, kutipan teks, kliping berita, dan referensi lainnya.<sup>18</sup> Dokumentasi juga bisa diartikan sebagai penyediaan dokumen-dokumen dengan memberikan bukti-bukti yang akurat berdasarkan pencarian dari berbagai sumber.

Tujuan dari proses dokumentasi ini adalah untuk membantu dalam pelacakan, pemeliharaan, dan transfer pengetahuan yang relevan. Melalui dokumentasi, informasi-informasi yang telah diperoleh dari wawancara dan observasi dapat diperkuat dan dilengkapi dengan data yang bersifat konkret dan dapat dijadikan sebagai bukti atau referensi. Dengan demikian, dokumentasi memainkan peran penting dalam memvalidasi dan menguatkan hasil penelitian, serta memperkaya pemahaman terhadap fenomena yang diteliti dengan menyediakan informasi tambahan yang mendukung.

## **6. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan analisis data kualitatif, di mana data diseksi menjadi kalimat-kalimat yang teratur dan logis, memastikan bahwa interpretasi data dapat dengan mudah dipahami.

---

<sup>18</sup> <https://kbbi.web.id/dokumentasi>

Pendekatan ini melibatkan kegiatan lapangan yang memanfaatkan metodologi interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Dalam prosesnya, data yang terkumpul dianalisis secara cermat untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memahami dengan lebih mendalam esensi dari data yang dikumpulkan, menyediakan dasar yang kokoh untuk interpretasi dan kesimpulan yang valid. Adapun tahap-tahap dari pelaksanaannya yaitu meliputi:

- a. Reduksi data, melibatkan pengklasifikasian, pemilihan data primer dan sekunder yang diperoleh dari penelitian untuk memastikan relevansinya. Pengumpulan data mencakup klasifikasi yang cermat dan pemilihan informasi yang relevan.
- b. Penyajian data, yaitu dengan melibatkan pengorganisasian dan pemeriksaan yang menyeluruh terhadap data yang dikumpulkan
- c. Verifikasi data, yaitu tahap lanjutan setelah reduksi dan penyajian data, yaitu merangkum data yang ditampilkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Melalui sistematika pembahasan, penulis membagi menjadi V bab sebagai jalan untuk memahami permasalahan yang akan diteliti, penulis menggunakan pendekatan urut secara sistematis dengan membagi beberapa sub bab pokok bahasan. Hal ini dimaksud supaya dapat mempermudah penulis dalam menyusun skripsi dan memberikan kemudahan pembaca untuk

memahami permasalahan yang diteliti. Adapun perincian dari setiap bab nya yaitu:

Bab I: Pendahuluan berfungsi sebagai pintu masuk yang menyajikan gambaran menyeluruh tentang penelitian yang akan dilakukan. Bagian ini meliputi beberapa elemen kunci seperti latar belakang, yang menjelaskan konteks dan alasan mengapa penelitian ini dilakukan; rumusan masalah, yang mengidentifikasi permasalahan yang akan diselesaikan; tujuan, yang menjelaskan apa yang ingin dicapai melalui penelitian ini; dan manfaat penelitian, yang merinci potensi kontribusi atau dampaknya dalam konteks yang lebih luas. Selain itu, bab ini juga mencakup tinjauan pustaka yang melibatkan sintesis literatur terkait untuk membangun landasan teoritis yang kuat bagi penelitian. Di samping itu, kerangka berfikir yang akan digunakan untuk menganalisis data juga diperkenalkan, serta metodologi penelitian dan sistematika penulisan yang akan memberikan panduan tentang langkah-langkah yang akan dilakukan selama penelitian.

Bab II: Kajian Teori merupakan tahap yang memungkinkan penulis untuk mendalami pemahaman tentang bidang penelitian dengan menggali berbagai teori yang relevan. Dalam bab ini, penulis menyajikan tinjauan yang komprehensif terhadap literatur yang ada, termasuk teori-teori dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan artikel-artikel terkait. Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan penulis tentang topik penelitian dan membangun fondasi teoritis yang kuat untuk mendukung studi lebih lanjut. Berbagai

perspektif teoritis dieksplorasi dan disintesis untuk memberikan kerangka kerja yang kohesif bagi penelitian yang sedang dilakukan.

Bab III: Gambaran Umum Objek Penelitian bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks dan lingkungan dimana penelitian dilakukan. Bab ini mencakup informasi rinci tentang objek penelitian, seperti sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Tegal, profil lembaga tersebut, Visi dan Misi, struktur organisasi Kementerian Agama Kota Tegal, Manajemen risiko pelayanan jemaah haji dalam menghadapi problematika Jemaah lansia, dan faktor pendukung penghambat pelayanan jemaah lansia. Dengan memberikan konteks yang lebih lengkap, pembaca dapat memahami secara lebih baik tantangan, peluang, dan dinamika yang terlibat dalam penelitian ini.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan merupakan bagian penting di mana penulis mempresentasikan temuan dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini mencakup hasil-hasil dari observasi, wawancara, atau metode penelitian lainnya yang digunakan untuk mengumpulkan data. Selain itu, hasil-hasil ini dianalisis secara mendalam dan dibahas untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang manajemen risiko pelayanan Jemaah haji dalam menghadapi problematika jemaah lansia, dan faktor pendukung dan penghambat pelayanan jemaah lansia.

Bab V, penutup, bagian Bab ini terdiri dari analisis rumusan masalah, analisis manajemen risiko, analisis penanganan, analisis faktor pendukung dan penghambat. simpulan dan saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen Risiko Pelayanan Jemaah lansia di PLHUT Kota Tegal sudah terlaksana dengan baik. Dengan menyoroti risiko yang dihadapi oleh Jemaah seperti kesehatan fisik dan kesehatan mental. Untuk mengatasi hal ini, dilakukan dengan penyesuaian infrastruktur, pelatihan khusus bagi petugas, rencana darurat, serta komunikasi efektif dengan keluarga jemaah. Strategi penanganan risiko yang di PLHUT Kota Tegal melibatkan pembentukan regu, pelatihan petugas, dan perencanaan mitigasi yang jelas. Pendekatan komunikasi yang ramah, empatik, dan koordinasi antar tim medis serta penyediaan materi edukasi yang tepat sangat penting. Hasil dari evaluasi menunjukkan perlunya dukungan psikososial dan ketersediaan perawatan medis yang memadai.
2. Penelitian mengenai faktor pendukung dan penghambat manajemen risiko pelayanan jemaah haji lansia di PLHUT Kota Tegal mengidentifikasi beberapa poin kunci. Berdasarkan hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa, seleksi dan pelatihan petugas haji yang ketat memastikan kompetensi dalam pendampingan lansia, menunjukkan kekuatan dalam manajemen risiko. Namun, tantangan muncul dari keterbatasan pendengaran pada lansia, yang dapat menyebabkan kebingungan dan stres serta memperburuk kondisi

kesehatan mereka. Kesempatan untuk mengurangi risiko ini adalah melalui pendamping khusus yang dapat memberikan dukungan langsung dan memastikan pemahaman yang benar. Ancaman utama datang dari cuaca panas ekstrem di Arab Saudi, yang meningkatkan risiko kelelahan dan dehidrasi pada lansia.

## **B. Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen risiko pelayanan jemaah haji lansia di PLHUT Kota Tegal, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada Kementerian Agama Kota Tegal lebih memperhatikan keluhan jemaah terutama lansia, karena kebutuhan pelayanan lansia lebih banyak. Dan tambahan edukasi pelayanan Jemaah lansia kepada seluruh staf kementerian Agama terutama bidang PLHUT, karena pelayanan Jemaah bukan hanya di tanah suci saja melainkan dari sejak pendaftaran kantor PLHUT
2. Bagi peneliti selanjutnya, bahwa peneliti hanya meneliti sebatas manajemen risiko pelayanan Jemaah lansia dan faktor pendukung dan penghambat manajemen risiko. Peneliti berharap untuk peneliti selanjutnya dapat menganalisis strategi pelayanan Jemaah sebelum dan sesudah adanya tema ramah ramah lansia

## DAFTAR PUSTAKA

- Adang, *Konvergensi Ilmu Manajemen* (CV Cendekia Press, 2023)
- Aliah, et al., *Dinamika Kebijakan Publik Kontemporer: Problematik, Strategi, dan Implementasi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2023)
- Amalia Khoirotul," *Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu*" , (Skripsi Manajemen Dakwah, UIN Suska Riau, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi)
- Arifudin Opan, et al., *Manajemen risiko*, Cet. Ke-1 ( Bandung: idina Bhakti Persada Bandung, 2020).
- Bahrudin fajar Achmad, "*Ini Kuota Haji Kota Tegal 2023, Khusus Lansia di Jatah Lima Jemaah, Usia Maksimal 87 Tahun*" (<https://muria.tribunnews.com/2023/02/16/ini-kuota-haji-kota-tegal-2023-khusus-lansia-dijatah-lima-jemaah-usia-maksimal-87-tahun>, diakses pada 16 Februari 2023, 19:23)
- Bella Mustarini Vitiara, *Kemenag Matangkan Program Ramah Lansia dan Mitigasi Risiko Haji 2024*, (<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kemenag-matangkan-program-ramah-lansia-dan-mitigasi-risiko-haji-2024>, diakses pada 20 februari 2024 )
- Chafidz Mahendra Ulum, (2019) "*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*", (skripsi UIN Sunan Kalijaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah)
- Chairunnisa (2017), "*Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Usia Lanjut Pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan*" (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, jurusan Manajemen Dakwah Konsentrasi Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah)
- Eka Dian Putri, "*Hubungan Fungsi Kognitif Dengan Kualitas Hidup Lansia*" Vol.2 No.4
- Hasanah H. Teknik-teknik observasi. *at-taqaddum*. 2016;8:21-46.)
- Hairul, 2020 "*Manajemen Risiko*" (Cv Budi Utama)
- Hamid Noor,"*Strategi Bimbingan Manasik Haji Jemaah Lanjut Usia: Studi Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Hajar Aswad Yogyakarta*. Vol. 09, No. 2 Desember 2023

Hermansyah, et al., *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di Pelabuhan, Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai* (Jakad Media Publishing, 2023)

<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>

<https://Kotategal.Kemenag.go.id>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/risiko>

Iqbal Muhammad Qois, (2022). "*Problematika Bimbingan Manasik Haji Lansia Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak Tahun 2020*". (Skripsi Manajemen Haji Dan Umroh, UIN Walisongo Semarang, fakultas Dakwah Dan Komunikasi).

Juhaji dkk, 2020 "*Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*" jurnal literasi pendidikan nusantara. Vol.1 No.1

Mamduh M. Hanafi M. Risiko, Proses Manajemen Risiko, dan Enterprise Risk Management. *Manaj risiko*.:1-40.

Kholilurrohman "*Hajinya Lansia di Tinjau Dari Perspektif Bimbingan Dan Konseling Islam*", al-Balagh Vol-2, No.2, Juli-Desember 2017

Mardiyati Sri., *Manajemen Risiko agri Bisnis* ( Makassar: CV Tohar Media, 2024

Mubarok Ramdanil, *Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam*. Vol. XIII No. 1 Mei 2019 . Jurusan Tarbiyah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAI Sangatta

Mustika Gita Rahmah, *Analisis Manajemen Risiko Penerapan Sistem Informasi Di Politeknik Stmi Jakarta*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Agustus Vol. 17 No. 2 2019

Nainita Nisya Simbolon, Imsa. "*Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*". Volume 5 Nomor 3 Tahun 2021

Oktarina Hellen Sari. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur*. (skripsi UIN fatmawati Sukama Bengkulu) Published online 2022:71.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Di Lingkungan Kementerian Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan pasal 1

Sugih Putu Arta, Dewa Gede Satriawan, dkk. "*Manajemen Risiko Tinjauan Teori Praktis*" (Bandung: widina April 2021).

- Rachman Majani, " *Manajemen Pelayanan Publik* " Tahta Media Group: 2021
- Rasyid Andi Pananrangi, "Manajemen Pendidikan"( Celebes Media Perkasa) 1 Januari 2007
- Resti Wildayati, Dkk, " *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah* " ,jurnal of Sunan Gunung Djati Sstae Islamic University (UIN) Vol. 17, No 2, 2017
- Rosdaliva Mehilda, et al., *Ekonomi Koperasi (potensi dan praktik terbaik)* (Jambi: PT Sunpodia Publishing Indonesia :2023)
- Thian Alexander, *Manajemen Risiko Bisnis* (Yogyakarta:Penerbit ANDI: 2021)
- Trivaika Erga, Mamok Andri Senubekti (2022)" *Perencanaan aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android*" Jurnal Nuansa Informatika. Vol. 16 No. 1
- Ucky Feyzal Mu'arif, " *Penerapan Ib Tabung Haji Di Bank Jateng Syariah KCPS Magelang* " (UIN Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji . bagian kedua Kewajiban Pemerintah
- Wijaya Pajar, et al., *Manajemen Risiko Dalam Pengelolaan Wakaf* (Bengkulu: CV Brimedia Global, 2020)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Zakiyatul Fikhiyah  
Tempat, tanggal Lahir : Tegal, 22 Agustus 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Ds Kajenengan Rt 02/Rw 02, Kecamatan  
Bojong Kabupaten Tegal  
No. Hp : 083154719623  
Email : srestu816@gmail.com  
Nama Orangtua  
1. Ayah Kandung : Aplakhi  
2. Ibu Kandung : Darojah  
Pendidikan  
1. 2008-2014 : SDN Kajenengan 02  
2. 2014-2017 : SMP Islam Moga  
3. 2017-2020 : MA Salafiyah Karangtengah  
4. Tercatat sebagai mahasiswa Strata Satu (S1) pada Fakultas Ushuluddin  
Adab dan Dakwoah Prgram Studi Manajemen Dakwoah Universitas  
Islam Negeri K.H Abdurrahman Woahid Pekalngan tahun 2020/2021