

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Mendatangi tanah suci guna menunaikan ibadah adalah impian umat muslim. Baik untuk melaksanakan ibadah haji yang diwajibkan teruntuk yang mampu maupun menunaikan ibadah umrah. Haji, yang merupakan rukun Islam kelima, dilaksanakan dengan melakukan berbagai rangkaian ibadah di Baitullah dan lokasi-lokasi suci lainnya seperti Ka'bah, Mas'a (tempat sya'i), Arafah, Muzdalifah, serta Mina pada waktu ditetapkan, yaitu mulai bulan Syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah. Periode ini biasanya dinamakan sebagai bulan haji.<sup>1</sup>

Hal tersebut menunjukkan bahwa tak heran jika umat muslim berkeinginan begitu kuat agar dapat berkunjung ke Baitullah baik untuk mengerjakan ibadah haji maupun umrah. Begitu pula dengan masyarakat Indonesia yang begitu antusias menanti gilirannya dipanggil ke rumah Allah SWT. Karena ibadah haji diikuti oleh sejumlah besar umat muslim dari seluruh dunia, pemerintah Arab Saudi menetapkan kuota tahunan dengan jumlah tertentu untuk setiap negara. Dengan kuota terbatas tersebut, mengakibatkan antrean calon jamaah haji regular yang menumpuk dan mengharuskan calon jamaah haji regular menunggu antara 11 hingga 47 tahun lamanya.

---

<sup>1</sup> M. Abdurachman Rochimi, *Segala Tentang Haji Dan Umrah* (PT. Gelora Aksara Pratama, 2010).

Untuk mengunjungi Baitullah dalam waktu tunggu yang lebih sebentar, banyak orang yang memilih alternatif lain dengan melaksanakan ibadah umrah. Menurut penjelasan Buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, maksud umrah adalah mengunjungi Baitullah dan kemudian menunaikan serangkaian ritual, seperti tawaf, sa'i, serta bercukur, dengan tujuan mendapatkan ridha Allah SWT. Perbedaannya dengan haji adalah bahwa umrah bisa dilaksanakan setiap waktu selain pada tanggal 10 Dzulhijjah di Arafah dan pada tanggal 11 hingga 13 Dzulhijjah yang disebut hari tasyrik, sedangkan haji hanya dapat dilakukan sekali dalam setahun.<sup>2</sup>

Nyatanya umrah tak lagi hanya dilihat dari sisi spiritual, namun juga membuka peluang dari sisi ekonomi. Di Indonesia sendiri travel biro perjalanan umrah telah tersebar di seluruh penjuru kota. Masing-masing travel umrah menawarkan program perjalanan yang bermacam-macam serta menjanjikan pelayanan yang beragam pula. Jenis-jenis pelayanan tersebut tentu menjadi sebuah pertimbangan penting bagi calon jamaah umrah. Target konsumen yang beragam usia, kelas ekonomi yang berbeda, serta kebutuhan fasilitas yang berbeda juga kini dapat dengan mudah memilih travel mana yang sekiranya dapat memenuhi kebutuhan penyokong perjalanan ke tanah suci.

Segmen pasar yang cukup besar perjalanan umrah adalah kelompok lanjut usia. Beragam alasan mengapa banyak jamaah Indonesia yang melaksanakan ibadah umrah di usia lanjut, mulai dari yang baru memiliki kemampuan secara

---

<sup>2</sup> Agus Setyobudi Qusyairi, *Panduan Lengkap Dan Praktis Ibadah Haji Dan Umrah* (Jakarta: PT. Prestasu Pustakarya, 2011).

finansial di usia lanjut, atau ingin melaksanakan umrah untuk kesekian kalinya, dan alasan-alasan lainnya. Namun calon jamaah umrah lansia kerap memiliki permasalahannya sendiri dalam pelaksanaan ibadah. Mulai dari kondisi fisik dan psikis yang sudah mulai kurang produktif, keterbatasan akses komunikasi baik secara langsung maupun digital, keterbatasan akibat beberapa fasilitas yang tidak ramah lansia.

Lanjut usia sendiri jika dilihat dari aspek biologis merupakan kondisi dimana seseorang secara terus-menerus mengalami proses penuaan yang dapat dilihat dari tanda-tanda menurunnya daya tahan tubuh dan menyebabkan rentan terkena penyakit bahkan dapat mengakibatkan kematian.<sup>3</sup> Lansia kerap merasakan atau tidak merasakan kemunduran fisik, mental, dan sosialnya ketika beraktivitas. Kemunduran tersebut terjadi secara perlahan dan terjadi hari demi hari. Proses penuaan tersebut merupakan proses kumulatif yang terjadi pada tubuh, jaringan, dan sel. Penurunan fungsi merupakan hal yang wajar terjadi pada makhluk hidup. Proses penuaan fisik manusia dapat ditandai oleh perubahan pada kulit, komponen-komponen tulang, jaringan pada tubuh, sendi, fungsi organ dalam, dan bagian tubuh lainnya. Dengan kemunduran tersebut mengakibatkan keterbatasan kemampuan regenerasi fungsi tubuh lansia sehingga kemungkinan lansia rentan terserang penyakit lebih besar dibanding manusia dewasa usia produktif.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Sandu Muhith, Abdul dan Siyoto, *Pendidikan Keperawatan Gerontik* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016).

<sup>4</sup> Sulastris Dwi, *Merawat Manusia Lanjut Usi* (Vol. 67, Lansia, 2017, 2017).

Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi fenomena menarik dalam industri perjalanan umroh di Indonesia, di mana kelompok lanjut usia (lansia) menjadi segmen pasar yang semakin dominan. Fenomena ini didorong oleh beberapa faktor, baik dari sisi demografi, ekonomi, maupun sosial-budaya. Indonesia mengalami peningkatan jumlah penduduk lansia seiring dengan meningkatnya angka harapan hidup.<sup>5</sup>

Fenomena besarnya pangsa pasar umroh untuk lansia tidak hanya terlihat dari pengamatan lapangan, tetapi juga didukung oleh berbagai penelitian dan data statistik. Sebuah studi yang dilakukan oleh Yulianandaris, Gunando & Rusli memaparkan bahwa Produk wisata umrah sangat diminati oleh wisatawan lansia. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan para lansia untuk mengisi waktu luang mereka dengan aktivitas yang bermanfaat. Salah satu aktivitas tersebut adalah melakukan perjalanan umrah, yang mereka gunakan sebagai sarana untuk beribadah, meningkatkan keimanan dan ketakwaan, serta mendekatkan diri kepada Sang Pencipta. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kelompok usia ini memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap biro perjalanan umroh, dengan kecenderungan untuk menggunakan jasa yang sama berulang kali.<sup>6</sup>

Dari sisi ekonomi, banyak lansia yang baru memiliki kemampuan finansial untuk melaksanakan umroh di usia tua. Hal ini terkait dengan masa pensiun

---

<sup>5</sup> Hendi Prihanto and Prisila Damayanti, 'Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Keberlanjutan Usaha Biro Jasa Perjalanan Haji Dan Umrah', *Journal of Management and Business Review*, 19.1 (2022), 29–48 <<https://doi.org/10.34149/jmbr.v19i1.314>>.

<sup>6</sup> Yulianandaris, Made Adhi Gunadi, and Meizar Rusli, 'Pengaruh Kualitas Produk Wisata Umrah Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Lansia Di Annisa Travel Jakarta', *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 2.02 (1970), 39–48 <<https://doi.org/10.53050/ejtr.v2i02.137>>.

yang memberikan kesempatan bagi mereka untuk menggunakan tabungan atau dana pensiun untuk tujuan ibadah. Selain itu, ada pula fenomena lansia yang sudah pernah melaksanakan umroh sebelumnya dan ingin mengulanginya di usia lanjut, baik karena motivasi spiritual yang semakin kuat maupun keinginan untuk memanfaatkan masa tua dengan beribadah.<sup>7</sup>

Faktor sosial-budaya juga berperan penting dalam dominasi lansia di pasar umroh. Dalam masyarakat Indonesia, melaksanakan ibadah umroh di usia senja sering dianggap sebagai penyempurnaan kehidupan spiritual. Banyak lansia yang merasa bahwa umroh di usia lanjut memberikan makna khusus dan kepuasan batin yang lebih mendalam. Fenomena ini juga didukung oleh peran keluarga yang sering mendorong dan memfasilitasi orang tua mereka untuk melaksanakan umroh sebagai bentuk bakti dan penghormatan.<sup>8</sup> Merespons tren ini, banyak biro perjalanan umroh mulai menyesuaikan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan khusus jamaah lansia. Mereka menawarkan paket-paket khusus yang dirancang dengan mempertimbangkan keterbatasan fisik dan kebutuhan kesehatan lansia. Hal ini mencakup penyediaan akomodasi yang lebih nyaman, jadwal perjalanan yang lebih santai, pendampingan khusus, hingga layanan kesehatan yang lebih komprehensif.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Tarimantan Sanberto Saragih and others, 'Development Direction Study: Old Age Insurance Program in Indonesia Through the Revision of Permenaker No. 2 of 2022', *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 6.4 (2023) <<https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jr.v6i4.36202>>.

<sup>8</sup> Salim Ashar, 'Sisi Lain Jama'ah Umroh', *Minhaj: Jurnal Ilmu Syariah*, 3.1 (2022), 79–89 <<https://doi.org/10.52431/minhaj.v3i1.857>>.

<sup>9</sup> Dipo Khairul Islami, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014).

Fenomena dominasi lansia dalam pasar umroh ini juga membawa tantangan tersendiri bagi penyelenggara perjalanan. Mereka dituntut untuk lebih memahami karakteristik dan kebutuhan spesifik jamaah lansia, mulai dari aspek kesehatan, psikologis, hingga spiritual. Penyediaan fasilitas ramah lansia, seperti kursi roda, lift, dan kamar mandi yang aman, menjadi prioritas. Selain itu, pembimbing ibadah dan tour leader juga perlu dilatih khusus untuk menangani jamaah lansia dengan lebih sabar dan penuh perhatian.<sup>10</sup>

Meskipun tren peningkatan jumlah jamaah lansia membuka peluang besar bagi industri perjalanan umroh, hal ini juga membawa serangkaian tantangan dan permasalahan yang perlu dihadapi. Lansia, dengan karakteristik fisik dan psikologis yang khas, memiliki kebutuhan khusus yang harus dipenuhi untuk memastikan perjalanan ibadah mereka berjalan dengan aman dan nyaman.<sup>11</sup>

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi jamaah lansia adalah keterbatasan fisik. Seiring bertambahnya usia, banyak lansia mengalami penurunan fungsi tubuh, seperti berkurangnya kekuatan otot, kelenturan sendi, dan daya tahan tubuh. Hal ini dapat menyulitkan mereka dalam melakukan aktivitas ibadah yang memerlukan stamina, seperti tawaf dan sa'i. Selain itu, keterbatasan mobilitas juga dapat menimbulkan risiko jatuh atau cedera, terutama di tempat-tempat yang ramai dan padat seperti area Masjidil Haram.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Nur alfi Fauziah, *Implementasi Pelayanan Ibadah Haji Bagi Jamaah Lansia Di Kementerian Agama Kota Bekasi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2022).

<sup>11</sup> Maela Aulia, Yuyun Affandi, and Abdul Rozaq, 'Tren Dan Tantangan Dalam Manajemen Industri Haji Dan Umroh: Perspektif Global Dan Lokal', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5.4 (2024) <<https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i4.2130>>.

<sup>12</sup> Iswandi Darwis and others, 'Hubungan Kekuatan Otot Dengan Kualitas Hidup Pasien Lanjut Usia Di Panti Wredha Natar, Kabupaten Lampung Selatan', *Jurnal Penyakit Dalam Udayana*, 6.1 (2022), 19–24 <<https://doi.org/10.36216/jpd.v6i1.116>>.

Faktor lingkungan di tempat ibadah juga dapat menimbulkan tantangan tersendiri bagi jamaah lansia. Cuaca yang ekstrem di Arab Saudi, dengan suhu yang dapat mencapai 40 derajat Celsius atau lebih, dapat sangat memberatkan bagi lansia. Risiko dehidrasi dan kelelahan akibat panas menjadi ancaman serius yang perlu diantisipasi. Selain itu, kepadatan jamaah di area ibadah dapat meningkatkan risiko terpisah dari rombongan atau mengalami gangguan keseimbangan.<sup>13</sup>

Aksesibilitas fasilitas juga menjadi perhatian penting. Tidak semua akomodasi atau area ibadah dilengkapi dengan fasilitas yang ramah lansia, seperti lift, ramp untuk kursi roda, atau kamar mandi yang aman. Hal ini dapat membatasi mobilitas dan kenyamanan jamaah lansia selama perjalanan ibadah mereka.<sup>14</sup> Terakhir, aspek finansial juga dapat menjadi permasalahan bagi sebagian jamaah lansia. Meskipun banyak yang telah mempersiapkan dana untuk umroh, biaya tambahan untuk layanan khusus atau perawatan medis yang mungkin diperlukan dapat menjadi beban finansial yang tidak terduga.<sup>15</sup>

Menghadapi berbagai permasalahan ini, biro perjalanan umroh dituntut untuk mengembangkan strategi pelayanan yang komprehensif dan sensitif terhadap kebutuhan jamaah lansia. Diperlukan pendekatan yang holistik, melibatkan aspek kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan spiritual, untuk

---

<sup>13</sup> G. P. Kenny and others, 'Heat Stress in Older Individuals and Patients with Common Chronic Diseases', *Canadian Medical Association Journal*, 182.10 (2010), 1053–60 <<https://doi.org/10.1503/cmaj.081050>>.

<sup>14</sup> Polin DR Naibaho and Shanty Silitonga, 'Kajian Kemudahan Aksesibilitas Bagi Difabel Dalam Rumah Ibadah (Studi Kasus Gereja Katolik Santa Maria Tak Bernoda Asal)', *Alur: Jurnal Arsitektur*, 5.1 (2022), 22–36 <<https://doi.org/10.54367/alur.v5i1.1944>>.

<sup>15</sup> Akhmad Anwar Dani and Ahmadi Ahmadi, 'Peran Perempuan Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (Studi Atas Peran Nyai Halimatus Sa'diah Di Kabupaten Sumenep)', *PALASTREN Jurnal Studi Gender*, 12.1 (2019), 127 <<https://doi.org/10.21043/palastren.v12i1.4369>>.

memastikan pengalaman ibadah yang bermakna dan aman bagi jamaah lanjut usia. Oleh karena itu, biro perjalanan perlu menyusun bucket list produk yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan ini. Bucket list ini mencakup berbagai aspek pelayanan yang dirancang khusus untuk jamaah lansia, mulai dari pra-keberangkatan hingga kepulangan.

Salah satu item utama dalam bucket list ini adalah paket umroh dengan durasi yang lebih fleksibel. Banyak lansia memerlukan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan zona waktu. Oleh karena itu, paket umroh dengan durasi yang lebih panjang, misalnya 14 hingga 21 hari, menjadi pilihan yang populer. Paket ini memberikan waktu lebih bagi jamaah lansia untuk beristirahat dan melaksanakan ibadah dengan lebih tenang. Akomodasi ramah lansia juga menjadi prioritas dalam bucket list. Ini meliputi hotel dengan lift, kamar yang dilengkapi pegangan di kamar mandi, dan lokasi yang dekat dengan Masjidil Haram untuk memudahkan akses. Beberapa biro perjalanan bahkan menawarkan opsi kamar khusus yang dilengkapi dengan peralatan medis dasar untuk mengakomodasi jamaah dengan kebutuhan kesehatan tertentu.

Transportasi khusus juga menjadi bagian penting dari bucket list. Ini termasuk penyediaan bus dengan tangga yang lebih rendah atau dilengkapi lift untuk kursi roda, serta layanan antar-jemput khusus di bandara. Beberapa biro perjalanan juga menyediakan opsi transportasi pribadi untuk jamaah lansia yang membutuhkan perhatian lebih. Layanan kesehatan komprehensif menjadi komponen kritis dalam bucket list. Ini mencakup pemeriksaan kesehatan pra-



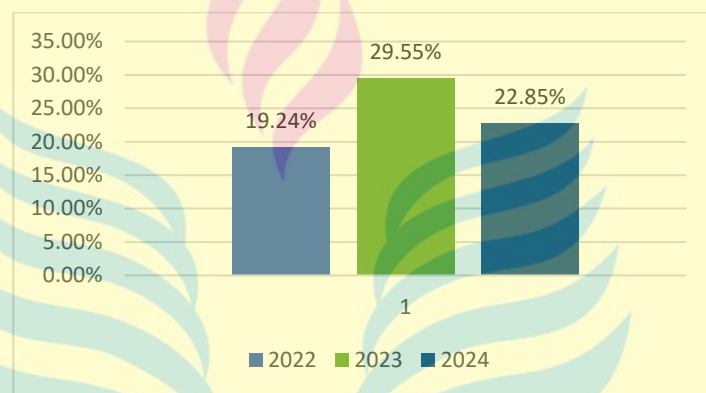
keberangkatan yang lebih menyeluruh, ketersediaan tenaga medis yang mendampingi rombongan, serta kerjasama dengan fasilitas kesehatan di Arab Saudi untuk penanganan darurat. Beberapa biro perjalanan bahkan menawarkan paket asuransi khusus yang mencakup evakuasi medis jika diperlukan.

Dalam aspek bimbingan ibadah, bucket list mencakup penyediaan pembimbing khusus yang terlatih dalam menangani jamaah lansia. Pembimbing ini tidak hanya memahami aspek spiritual, tetapi juga sensitif terhadap kebutuhan fisik dan emosional jamaah lansia. Mereka dapat memberikan bimbingan dengan tempo yang lebih santai dan menggunakan metode komunikasi yang lebih mudah dipahami oleh lansia. Namun, tidak semua lansia memerlukan tingkat pelayanan yang sama. Batasan usia dan kondisi kesehatan menjadi faktor penentu dalam menentukan tingkat pelayanan yang dibutuhkan. Umumnya, jamaah lansia di atas usia 70 tahun atau mereka yang memiliki kondisi kesehatan tertentu memerlukan perhatian lebih intensif.

Dengan mempertimbangkan fenomena ini, penting bagi biro perjalanan umroh seperti PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan untuk mengembangkan strategi pelayanan yang komprehensif dan sensitif terhadap kebutuhan jamaah lansia. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah, tetapi juga dapat menjadi keunggulan kompetitif dalam industri yang semakin kompetitif ini.

Bagi pihak travel umrah, pelayanan bagi jamaah lansia akan membutuhkan usaha pelayanan yang lebih ekstra dibanding pelayanan terhadap jamaah umrah yang masih berusia muda. Berbeda dengan jamaah umrah yang berusia

produktif dan bisa lebih mandiri, Jamaah umrah lansia umumnya lebih terbatas dalam bergerak akibat fisik yang kurang memumpuni maupun terkendala komunikasi. Maka dari itu, idealnya, pihak travel memiliki strategi ataupun cara sendiri dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah lanjut usia baik melalui program, fasilitas akomodasi, transportasi, katering, bahkan tour leader maupun tim yang ramah lansia.



Gambar 1.1 Jamaah Lansia Umroh Annisa Travel Tahun 2022-2024  
Sumber : Data diolah oleh Penulis

Diagram ini menunjukkan peningkatan jumlah jamaah umroh lanjut usia dari tahun ke tahun di Annisa Travel. Data yang ditampilkan dalam diagram memperlihatkan bahwa setiap tahun terjadi kenaikan signifikan dalam jumlah lansia yang menunaikan ibadah umroh. Ini mengindikasikan bahwa semakin banyak lansia yang berminat dan mampu melaksanakan ibadah umroh, baik karena peningkatan fasilitas, layanan khusus untuk lansia, maupun kesadaran akan pentingnya ibadah ini di kalangan usia lanjut. Kenaikan jumlah jamaah lansia juga menuntut peningkatan perhatian dari penyedia layanan umroh, termasuk dalam penyediaan fasilitas medis, kursi roda, dan pendamping khusus yang terlatih untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan mereka selama

perjalanan. Dengan demikian, memahami dan mempersiapkan kebutuhan khusus jamaah lansia menjadi hal yang sangat penting bagi semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan umroh.

Meskipun tren jamaah umroh lansia semakin meningkat, strategi khusus yang diterapkan oleh banyak travel agent untuk melayani segmen ini masih bersifat inklusif dan belum sepenuhnya eksklusif. Artinya, mayoritas biro perjalanan umroh masih menggabungkan jamaah lansia dengan jamaah umum dalam satu paket perjalanan, dengan hanya sedikit penyesuaian atau tambahan layanan. Pendekatan ini, walaupun dapat mengakomodasi kebutuhan dasar jamaah lansia, belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan spesifik dan kompleks yang dimiliki oleh kelompok usia lanjut ini.

Pelayanan yang diberikan kepada jamaah lansia sering kali masih bersifat tailor-made atau disesuaikan secara insidental, bukan merupakan bagian dari sistem pelayanan yang terstruktur dan komprehensif. Travel agent cenderung merespons kebutuhan khusus jamaah lansia secara reaktif, misalnya menyediakan kursi roda atau pendamping khusus hanya ketika diminta, tanpa menjadikannya sebagai bagian standar dari paket layanan untuk kelompok usia ini. Akibatnya, kualitas pelayanan dapat bervariasi dan tidak konsisten antar jamaah lansia atau antar perjalanan.

Konflik pelayanan juga dapat muncul akibat kurangnya komunikasi yang efektif. Jamaah lansia mungkin mengalami kesulitan dalam menyampaikan kebutuhan mereka secara jelas, sementara staf pelayanan mungkin tidak terlatih dengan baik untuk berkomunikasi secara efektif dengan kelompok usia ini. Hal

ini dapat mengakibatkan mispersepsi tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan oleh jamaah lansia, yang pada akhirnya mengarah pada ketidakpuasan dan keluhan.<sup>16</sup>

Masalah lain yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dalam brosur atau presentasi pemasaran dengan realitas yang dialami jamaah lansia selama perjalanan. Misalnya, sebuah biro perjalanan mungkin mempromosikan layanan "ramah lansia" tetapi gagal menyediakan fasilitas yang benar-benar aksesibel atau staf yang terlatih khusus untuk menangani kebutuhan lansia. Hal ini tidak hanya menciptakan kekecewaan tetapi juga dapat menimbulkan risiko keselamatan dan kenyamanan bagi jamaah lansia. Selain itu, terdapat juga mispersepsi mengenai kemampuan fisik dan mental jamaah lansia. Beberapa penyedia jasa mungkin menganggap semua lansia memiliki keterbatasan yang sama, padahal setiap individu lansia memiliki kondisi dan kemampuan yang berbeda-beda. Pendekatan "one-size-fits-all" dalam pelayanan lansia dapat mengakibatkan overproteksi terhadap jamaah yang masih cukup mandiri atau sebaliknya, kurangnya perhatian terhadap mereka yang membutuhkan bantuan lebih intensif.<sup>17</sup>

Terakhir, terdapat juga konflik terkait dengan biaya pelayanan. Beberapa jamaah lansia atau keluarga mereka mungkin menganggap bahwa pelayanan khusus untuk lansia seharusnya disediakan tanpa biaya tambahan, sementara

---

<sup>16</sup> Kirsten Jack, Caroline Ridley, and Samuel Turner, 'Effective Communication with Older People', *Nursing Older People*, 31.4 (2019), 40–48 <<https://doi.org/10.7748/nop.2019.e1126>>.

<sup>17</sup> Charles F. Reynolds and others, 'Mental Health Care for Older Adults: Recent Advances and New Directions in Clinical Practice and Research', *World Psychiatry*, 21.3 (2022), 336–63 <<https://doi.org/10.1002/wps.20996>>.

penyedia jasa perlu mempertimbangkan biaya ekstra untuk menyediakan layanan yang lebih personal dan intensif. Ketidaksesuaian persepsi mengenai nilai dan harga layanan ini dapat menimbulkan ketegangan dan ketidakpuasan.<sup>18</sup>

Ketiadaan strategi khusus yang terstruktur ini dapat menimbulkan berbagai tantangan. Misalnya, jamaah lansia mungkin mengalami kesulitan dalam mengikuti jadwal perjalanan yang dirancang untuk jamaah umum, atau merasa tidak nyaman dengan akomodasi yang tidak sepenuhnya mempertimbangkan keterbatasan fisik mereka. Selain itu, kurangnya persiapan yang sistematis untuk menangani keadaan darurat khusus lansia, seperti masalah kesehatan yang tiba-tiba muncul, dapat meningkatkan risiko selama perjalanan.<sup>19</sup>

Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam industri perjalanan umroh, di mana peningkatan jumlah jamaah lansia belum diimbangi dengan pengembangan strategi pelayanan yang benar-benar disesuaikan dan terstruktur untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini membuka peluang sekaligus tantangan bagi travel agent seperti PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan untuk mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif dan sistematis dalam melayani jamaah lansia.

Pengembangan strategi khusus yang lebih eksklusif dan terstruktur untuk jamaah lansia tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan

---

<sup>18</sup> Jie Chen and others, 'How Heavy Is the Medical Expense Burden among the Older Adults and What Are the Contributing Factors? A Literature Review and Problem-Based Analysis', *Frontiers in Public Health*, 11 (2023) <<https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1165381>>.

<sup>19</sup> Milad Haghani and others, 'A Roadmap for the Future of Crowd Safety Research and Practice: Introducing the Swiss Cheese Model of Crowd Safety and the Imperative of a Vision Zero Target', *Safety Science*, 168 (2023), 106292 <<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2023.106292>>.

perjalanan, tetapi juga dapat menjadi keunggulan kompetitif dalam industri yang semakin ketat persaingannya. Hal ini melibatkan perancangan paket perjalanan yang secara khusus disesuaikan untuk lansia, pengembangan sistem manajemen risiko yang komprehensif, pelatihan staf yang lebih intensif dalam penanganan jamaah lansia, serta implementasi teknologi dan inovasi yang dapat mendukung kebutuhan khusus kelompok usia ini.<sup>20</sup>

Paket readymade untuk jamaah umroh lansia ini dapat mencakup beberapa elemen standar yang telah disesuaikan dengan kebutuhan umum lansia. Misalnya, penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi untuk meminimalkan jarak berjalan kaki, jadwal ibadah dan ziarah yang lebih longgar untuk memberikan waktu istirahat yang cukup, serta penyediaan kursi roda dan pendamping khusus sebagai fitur standar, bukan lagi sebagai layanan tambahan yang harus diminta secara khusus.

Pendekatan readymade ini memiliki beberapa keuntungan. Pertama, hal ini dapat meningkatkan efisiensi operasional bagi biro perjalanan, karena mereka dapat mempersiapkan dan mengorganisir layanan dengan lebih baik tanpa harus selalu menyesuaikan setiap detail untuk setiap jamaah. Kedua, dari sisi jamaah lansia, paket readymade ini dapat memberikan kepastian dan kejelasan mengenai layanan yang akan mereka terima, mengurangi kecemasan dan ketidakpastian yang sering dialami oleh lansia ketika merencanakan perjalanan jauh. Namun, pendekatan readymade ini tidak berarti menghilangkan

---

<sup>20</sup> Sonia Benedicta Simanjuntak, 'Analysis Of Travel Business Competitive Strategy (Case Study In PT. Jasa Tour And Travel Medan)', *Inspirasi & Strategi (INSPIRAT): Jurnal Kebijakan Publik & Bisnis*, 12.2 (2022), 31–36 <<https://doi.org/10.35335/inspirat.v12i2.56>>.

fleksibilitas sama sekali. Biro perjalanan tetap perlu menyediakan opsi untuk penyesuaian minor atau layanan tambahan untuk mengakomodasi kebutuhan spesifik yang mungkin tidak tercakup dalam paket standar. Misalnya, penyediaan diet khusus untuk lansia dengan kondisi medis tertentu, atau pengaturan transportasi khusus untuk lansia dengan keterbatasan mobilitas yang lebih serius.

Dengan mengadopsi pendekatan *readymade* yang tetap mempertahankan elemen fleksibilitas, biro perjalanan umroh seperti PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan dapat mengoptimalkan pelayanan mereka untuk segmen lansia. Pendekatan ini tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan jamaah, tetapi juga memungkinkan biro perjalanan untuk mengelola biaya dengan lebih efektif dan menawarkan harga yang lebih kompetitif, sehingga membuat perjalanan umroh menjadi lebih terjangkau bagi lebih banyak jamaah lansia.

Dengan strategi ini, biro perjalanan dapat memposisikan diri sebagai spesialis dalam pelayanan umroh untuk lansia, menciptakan diferensiasi yang kuat dalam pasar yang semakin kompetitif. Pada akhirnya, pendekatan *readymade* yang disesuaikan dengan kebutuhan lansia ini dapat menjadi solusi *win-win*, meningkatkan pengalaman ibadah bagi jamaah lansia sekaligus menciptakan model bisnis yang lebih efisien dan berkelanjutan bagi biro perjalanan umroh.

Dengan demikian, menjadi penting bagi PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan dan travel agent lainnya untuk melakukan

evaluasi mendalam terhadap strategi pelayanan mereka saat ini, dan mempertimbangkan pengembangan pendekatan yang lebih terstruktur dan sistematis dalam melayani jamaah umroh lansia. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan dan keamanan jamaah, tetapi juga dapat menjadi langkah signifikan dalam memenuhi kebutuhan pasar yang semakin berkembang ini.

Untuk mempelajari lebih dalam tentang upaya PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah lanjut usia, penulis merasa terdorong untuk meneliti lebih lanjut tentang **“STRATEGI PELAYANAN PERJALANAN UMRAH BAGI JAMAAH LANJUT USIA (STUDI KASUS DI PT. RADIAN KHARISMA WISATA (ANNISA TRAVEL) JAKARTA SELATAN)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berasal dari masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, yaitu bagaimana strategi pelayanan jamaah umrah lanjut usia yang dilakukan PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan?

### **C. Tujuan Penulisan**

Tujuan berasal dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, yakni guna mengetahui strategi pelayanan jamaah umrah lanjut usia yang dilakukan PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan.



#### **D. Manfaat Penulisan**

Penulisan berikut memiliki manfaat antara lain manfaat akademis, teoritis dan praktisi. Berikut penjabaran ketiga manfaat:

- a. Para akademisi dapat memperluas wawasan pengetahuan, memperoleh pengalaman baru, dan menyediakan literatur untuk penulisan berikutnya, terutama bagi Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, serta fakultas lainnya, dan juga bermanfaat bagi rekan-rekan akademisi pada umumnya.
- b. Praktisi, sebagai pembelajaran, evaluasi, dan masukan bagi PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan dalam melakukan pelayanan saat ibadah umrah terhadap jamaah berusia lanjut serta
- c. Teoritis, diharapkan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas materi dalam mengkaji pengembangan pada bidang haji dan umrah dan rujukan materi perkuliahan khususnya pada mata kuliah perencanaan operasional perjalanan serta menjadi acuan bagi penelitian yang akan datang.