

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat muslim yang mampu secara fisik maupun finansial, dalam pelaksanaannya jemaah haji lansia membutuhkan persiapan fisik yang matang serta stamina yang optimal, hal ini menjadi aspek krusial bagi jemaah haji lansia karena faktor usia yang berpengaruh terhadap daya tahan tubuh yang rentan, oleh karena itu jemaah haji lansia perlu memenuhi standar gizi yang cukup untuk menunjang stamina dan kesehatan selama menjalankan ibadah.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Bekasi menjadi salah satu lokasi persiapan dan pelayanan bagi jemaah haji sebelum mereka berangkat ke Tanah Suci, sebagai pusat kegiatan persiapan, UPT Asrama Haji Bekasi memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan seluruh kebutuhan jemaah terpenuhi, termasuk layanan konsumsi yang sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih terdapat tantangan tersendiri, terutama terkait dengan layanan konsumsi jemaah haji lansia.

Layanan konsumsi Jemaah haji lansia memiliki kebutuhan khusus yang harus diperhatikan secara lebih mendalam, kondisi fisik dan kesehatan yang rentan membuat mereka memerlukan perhatian ekstra dalam hal kebutuhan gizi yang memenuhi standar kesehatan, ketepatan waktu penyajian, ketepatan porsi dan ketersediaan fasilitas dan kesehatan yang memadai. Selain itu, aspek keamanan

pangan juga menjadi perhatian penting untuk memastikan bahwa konsumsi makanan dan minuman yang disediakan di UPT Asrama Haji Bekasi yang aman memenuhi standar kualitas, baik dari segi ketersediaan bahan baku, proses penyajian, hingga distribusi makanan. Implementasi sistem manajemen layanan konsumsi yang baik, pemantauan ketat terhadap kebersihan dan kualitas makanan, serta evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan.

Jemaah haji yang datang ke UPT Asrama Haji Bekasi memiliki latar belakang budaya dan daerah serta kondisi sosial yang berbeda menjadi tantangan tersendiri karena terdapat perbedaan pola makan di antara para jemaah haji yang menimbulkan problematika, yaitu kurangnya persediaan makanan, pendistribusian layanan dari tenaga konsumsi yang kurang konsisten, ketepatan waktu penyajian dan *overload* pada ruang makan karena perubahan kedatangan jemaah lebih cepat dari jadwal, hal ini mengurangi kenyamanan serta kepuasan jemaah haji.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperlukan analisis yang mendalam untuk mengatasi kendala-kendala terhadap permasalahan layanan konsumsi jemaah haji lansia agar tercipta pengalaman spiritual yang lebih optimal, dengan menggunakan strategi manajemen layanan konsumsi yaitu, pendekatan strategis yang mengintegrasikan desain sistematis, pengelolaan kapasitas, serta menekankan bahwa layanan harus dikelola berdasarkan siklus hidup, untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman jemaah.

Pendekatan strategi mulai dari penentuan menu, perhitungan jumlah porsi, proses produksi, jadwal distribusi makanan, tenaga kerja, peralatan yang digunakan, stok bahan baku, pengawasan, dan evaluasi untuk memberikan layanan

yang lebih optimal. Layanan konsumsi tidak hanya dirancang untuk memenuhi kebutuhan sesaat, tetapi juga disiapkan sejak tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan dan pengalaman jemaah secara menyeluruh, sehingga aspek spiritual dalam ibadah haji dapat terjaga dengan optimal melalui dukungan layanan konsumsi yang efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan jemaah. Mengacu kepada latar belakang tersebut, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jemaah Haji Lansia 2024 (Penelitian di UPT Asrama Haji Bekasi)”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, Peneliti merumuskan fokus penelitian:

1. Bagaimana sistem manajemen layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Bekasi?
2. Bagaimana implementasi manajemen layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Bekasi?
3. Bagaimana evaluasi manajemen layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Peneliti merumuskan beberapa tujuan penelitian untuk memfokuskan penelitian ini menjadi solusi untuk menangani permasalahan tersebut. Tujuan penelitian karya tulis ilmiah ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem manajemen layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Bekasi.

2. Untuk mengetahui implementasi manajemen layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Bekasi.
3. Untuk mengetahui evaluasi manajemen layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Bekasi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis
 - a. pembaca dari Program Studi Manajemen Haji dan Umrah umumnya untuk seluruh pembaca yang membutuhkan.
 - b. Hasil penelitian dapat menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan manajemen layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia.
2. Secara Praktis
 - a. Peneliti mampu mengatasi permasalahan yang muncul terhadap manajemen layanan konsumsi bagi jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Bekasi.
 - b. Penelitian mampu berkontribusi dalam pengkajian edukasi Manajemen Haji dan Umrah.

E. Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teoritis
 - a. Manajemen

Manajemen merupakan disiplin yang kompleks yang mencakup proses menyeluruh dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan (Suprihanto, 2018). Ini melibatkan pengelolaan strategis dan operasional dari berbagai aspek organisasi, termasuk manusia, keuangan, teknologi, dan informasi, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan inovasi. Dalam konteks yang lebih luas, manajemen tidak hanya fokus pada pengelolaan internal organisasi, tetapi juga melibatkan adaptasi terhadap perubahan eksternal dan mengambil keputusan yang tepat waktu dalam menghadapi dinamika (Aditama, 2020).

Manajemen merupakan disiplin yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, selain pengelolaan internal, manajemen juga melibatkan pengambilan keputusan yang tepat dalam menghadapi tantangan lingkungan yang kompleks dan dinamis.

b. Layanan

Layanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak untuk memberikan nilai kepada pihak lain, baik dalam bentuk barang, fasilitas, maupun pengalaman yang memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan (Heward-Mills, 2015). Konsep ini meliputi segala bentuk interaksi antara penyedia layanan dan konsumen, yang dapat terjadi dalam berbagai konteks seperti industri jasa, pendidikan, kesehatan, dan sektor publik. Kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti responsivitas, keandalan, empati, keandalan, dan bukti fisik, yang secara kolektif menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan (Payne & Frow, 2005).

Layanan dapat berupa jasa yang bersifat tidak berwujud, seperti layanan Kesehatan, Pendidikan, dan konsumsi, maupun layanan berbentuk yang mendukung suatu aktivitas. Dalam konteks layanan konsumsi bagi Jemaah haji lansia di asrama haji Bekasi, mencakup penyediaan makanan yang sesuai dengan standar gizi, kebersihan, serta kenyamanan bagi jemaah dapat menjalankan ibadah haji dengan baik.

Kualitas layanan merupakan faktor utama yang dinilai oleh seorang yang menerima layanan, selain itu kualitas layanan yang baik dapat menumbuhkan nilai kepercayaan yang lebih dari pelanggan kepada produk atau jasa yang kita hasilkan, dan sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak mencapai kepuasan pelanggan maka tingkat kepercayaan dan ketertarikan pelanggan menurun.

Menurut Mukarom (2018) untuk mengukur kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan perlu kriteria, dimensi, atau indikator. Menggunakan model Servqual untuk menilai sebuah layanan tersebut di antaranya sebagai berikut:

- 1) *Tangibility*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
- 3) *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan Layanan yang baik dan cepat.

4) *Empathy*, yaitu berusaha mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

5) *Assurance*, yaitu pengetahuan, keramahan personil, kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Maka dari itu keterukuran baiknya kualitas layanan dapat dilihat melalui indikator kepuasan yang telah dijalani penyelenggara layanan, oleh karena itu layanan perlu dioptimalisasikan karena seiring kebutuhan masyarakat yang terus meningkat.

c. Konsumsi

Konsumsi adalah proses atau tindakan membeli, menggunakan, atau mengkonsumsi barang dan jasa oleh individu atau rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka (Solomon, 2019). Aktivitas konsumsi ini tidak hanya terbatas pada aspek ekonomi, tetapi juga mencakup dimensi sosial, budaya, dan psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih, membeli, dan menggunakan produk atau layanan tertentu (Huda, et al., 2018).

Konsumsi jamaah haji merupakan salah satu bagian yang sangat penting selama jamaah haji berada di embarkasi sebelum keberangkatan, pembagian konsumsi dibagikan berdasarkan kartu makan yang diberikan oleh bagian penerimaan ketika jamaah sampai pertama kali di embarkasi, selama di embarkasi sebelum keberangkatan jamaah mendapat makanan tiga kali dalam bentuk prasmanan dan dua kali dalam bentuk makanan ringan.

d. Jemaah Haji Lansia

Jemaah haji adalah umat Islam yang melakukan ibadah haji dengan memenuhi syarat-syarat tertentu, yang meliputi perjalanan ke Makkah untuk melaksanakan serangkaian ritual ibadah di tempat-tempat suci. Menurut Efendi (2016), jemaah haji merupakan individu yang melakukan perjalanan spiritual ini sebagai bagian dari kewajiban rukun Islam, bagi yang mampu secara fisik dan finansial. Maksum (2013) juga menyebutkan bahwa jemaah haji adalah umat Muslim dari seluruh dunia yang berkumpul untuk melaksanakan ibadah yang sama di tempat dan pakaian yang seragam.

Lanjut usia atau lansia dikategorikan Ketika seseorang memasuki usia 65 tahun lebih, pada masa ini seorang individu yang mengalami banyak perubahan diantaranya perubahan fisik maupun kejiwaan. Perubahan kesehatan fisik yang semakin terlihat akibat dari proses penuaan dari tubuh seseorang, lanjut usia dapat ditandai dengan perubahan fisik seperti rambut menipis serta memutih, gigi ompong, fungsi pendengaran, penglihatan yang menurun dan perubahan pada kulit yang mulai keriput dan kendur. Kekuatan dan ketangkasan semakin berkurang, tulang menjadi rapuh, mudah patah, lambat untuk diperbaiki dan sistem kekebalan tubuh yang sudah melemah sehingga rentan terkena penyakit (Listyorini, et al., 2024).

Jemaah haji lansia merupakan jemaah yang membutuhkan perhatian khusus karena perubahan kesehatan fisik mulai dari penurunan ketangkasan, pendengaran, penglihatan, serta jemaah haji lansia yang

memiliki riwayat penyakit jantung, diabetes, penurunan masa otot, dan seluruh jemaah yang terkendala secara fisik maupun kesehatan menjadi perhatian khusus dari layanan konsumsi yang diawasi langsung oleh PPIH pengawas konsumsi lansia dan BKK.

e. UPT Asrama Haji Bekasi

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Asrama Haji bab 1 pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa asrama haji adalah unit pelayanan penyelenggaraan ibadah haji di lingkungan Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2014). UPT Asrama Haji Bekasi merupakan salah satu yang berada di bawah naungan yang Kementerian Agama, lokasi UPT Asrama Haji Bekasi berada di Jalan Kemakmuran No.72 Kelurahan Marga Jaya Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.

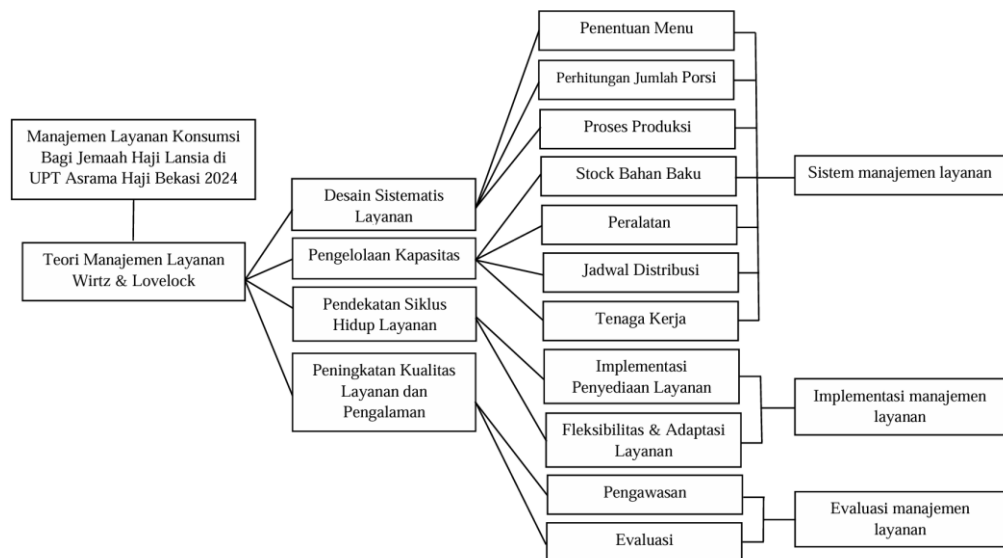
Asrama menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan bangunan tempat tinggal bagi kelompok untuk sementara, terdiri dari banyak kamar, sedangkan embarkasi menurut KBBI adalah tempat yang menjadi titik keberangkatan jemaah haji sebelum menuju bandara yang telah ditentukan.

Sebelum Jemaah haji berangkat ke tanah suci, Jemaah haji akan berada di asrama kurang lebih 24 jam menyesuaikan dengan jadwal keberangkatan jemaah haji, dengan kegiatan yang diberikan yaitu pembinaan, pemantapan

manasik haji, pembagian paspor, living cost, gelang identitas jemaah, dan tes kesehatan, dengan fasilitas yang diberikan yaitu konsumsi, akomodasi, penginapan.

Dapat disimpulkan bahwa UPT Asrama Haji Bekasi merupakan tempat penginapan sekaligus tempat pemberian layanan operasional sejak pemberangkatan sampai pemulangan jemaah haji kloter.

2. Kerangka Konseptual



Bagan 1.1 Kerangka Konseptual

Gambar tersebut menunjukkan hubungan antar variabel penelitian dalam konteks manajemen layanan konsumsi di UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi, dengan fokus pada Jemaah haji lansia.

Manajemen layanan konsumsi pendekatan strategis yang mengintegrasikan desain sistematis, pengelolaan kapasitas, serta menekankan bahwa layanan harus dikelola berdasarkan siklus hidup, mulai dari desain sistematis,

pengelolaan kapasitas, pendekatan siklus hidup layanan, serta peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan. Fokus utama mereka adalah menciptakan pengalaman pelanggan yang konsisten dan berkualitas tinggi, yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat posisi organisasi di pasar. (Wirtz & Lovelock, 2016).

Penelitian menekankan pada manajemen layanan konsumsi berdasarkan teori Wirtz & Lovelock. Teori ini mencakup beberapa dimensi penting, di antaranya:

a. Desain Sistematis Layanan (*Service Design*)

Pemetaan alur layanan yang mampu memenuhi kebutuhan tersebut secara logis dan efisien. Proses desain melibatkan pemetaan alur layanan meliputi :

1) Penentuan Menu

Menu dirancang berdasarkan kebutuhan nutrisi lansia, mengacu pada standar kesehatan dan preferensi budaya. Ini termasuk memastikan adanya makanan yang mudah dicerna, rendah gula, garam, atau lemak sesuai dengan kondisi kesehatan lansia.

Pemilihan bahan makanan dilakukan dengan memastikan kualitas, kebersihan, dan kesegaran. Pengadaan bahan dilakukan melalui *supplier* terpercaya

2) Perhitungan Jumlah Porsi

Perencanaan jumlah porsi harus bersifat fleksibel dan disesuaikan dengan jumlah jemaah, baik dari segi jumlah keseluruhan maupun

segmen tertentu seperti lansia atau jemaah kebutuhan khusus. Memperhatikan potensi tambahan atau pengurangan jumlah peserta dengan memasukkan faktor cadangan (*buffer stock*) guna menghindari kekurangan porsi akibat keterlambatan data, kesalahan teknis, atau kondisi darurat lainnya.

Pendekatan ini memastikan bahwa setiap jemaah mendapatkan hak layanan konsumsi secara tepat jumlah, waktu, dan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan .

3) Proses Produksi

Proses produksi Pengolahan makanan dalam layanan konsumsi Jemaah harus dilakukan secara sistematis dan memenuhi standar kebersihan serta keamanan pangan yang ketat, salah satunya melalui penerapan prinsip *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP). Penerapan HACCP memastikan bahwa setiap tahapan produksi, mulai dari penerimaan bahan baku, penyimpanan, pengolahan, hingga distribusi makanan, diawasi secara ketat untuk mengidentifikasi dan mengendalikan potensi bahaya yang dapat membahayakan kesehatan.

Pengolahan makanan dilakukan oleh tenaga kerja yang telah mendapatkan pelatihan khusus di bidang sanitasi, keamanan pangan, dan penanganan bahan makanan sesuai prosedur operasional (SOP). Peralatan yang digunakan harus memenuhi standar higienis, terbuat dari bahan yang tidak beresiko mencemari makanan, dan rutin dibersihkan serta disterilisasi.

Dapat disimpulkan bahwa desain sistematis layanan konsumsi bagi jemaah haji lansia harus dirancang secara terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan khusus mereka.

b. Pengelolaan kapasitas (*Capacity Management*)

Memastikan kapasitas layanan sesuai dengan permintaan pelanggan untuk menghindari *underutilization* atau *overload* dengan menggunakan pendekatan fleksibel untuk menyesuaikan kapasitas dengan kebutuhan dinamis Jemaah haji. Pengelolaan kapasitas menjadi elemen penting untuk memastikan ketersediaan konsumsi sesuai permintaan. Aspek ini melibatkan:

1) Stok Bahan Baku

Pemilihan bahan makanan dilakukan dengan memastikan kualitas, kebersihan, dan kesegaran agar jemaah haji lansia mendapatkan makanan yang aman, sehat, dan sesuai dengan kebutuhan gizi mereka. Pengadaan bahan dilakukan melalui *supplier* terpercaya yang telah memenuhi standar keamanan pangan, idealnya sudah memiliki sertifikasi seperti halal, HACCP, atau ISO 22000 untuk memastikan kualitas dan keamanan bahan secara konsisten.

Manajemen stok harus dirancang dengan sistem penyimpanan yang sesuai, seperti *cold storage* untuk bahan mudah rusak, serta rotasi persediaan (*first in, first out*) untuk mencegah pembusukan. Dengan demikian stok bahan baku yang profesional dan terjamin mutunya, maka

layanan konsumsi yang aman, sehat dan bernilai gizi tinggi bagi jemaah lansia dapat diwujudkan secara optimal.

2) Peralatan

Ketersediaan peralatan dapur dan alat distribusi yang mencukupi untuk mendukung operasional dengan kondisi yang layak agar proses produksi berjalan efisien dan tidak mengalami hambatan. Seluruh peralatan yang digunakan wajib memastikan ke higienisan yang merujuk pada standar kebersihan dan sanitasi untuk memastikan makanan yang dikonsumsi aman, sehat bagi jemaah haji lansia.

Dengan demikian, kesiapan peralatan yang memadai dan higienis sangat berperan dalam menjamin keamanan, kualitas dan keselamatan makanan yang disajikan kepada jemaah.

3) Jadwal Distribusi

Penjadwalan waktu makan yang disesuaikan dengan jadwal aktivitas jemaah selama di asrama seperti waktu istirahat, ibadah dan persiapan keberangkatan, penyesuaian ini bertujuan agar makanan didistribusikan secara tepat waktu dan layak saji. Sistem distribusi mempertimbangkan kemudahan akses, terutama bagi Jemaah lansia atau kebutuhan khusus sehingga makanan dapat dijangkau.

Pada pelaksanaannya, petugas konsumsi berperan aktif dalam membantu membagikan makanan langsung ke kamar atau ruang khusus makan jemaah haji, dengan tetap menjaga aspek higienitas dan etika pelayanan. Dengan sistem distribusi yang efisien dan ramah menjadi

bagian penting dalam mendukung kenyamanan, kesehatan selama masa tunggu keberangkatan di asrama haji.

4) Tenaga Kerja

Penentuan tenaga kerja dalam layanan konsumsi jamaah haji, khususnya bagi lansia, merupakan aspek krusial yang harus direncanakan secara cermat. Jumlah *staf* harus memadai agar seluruh proses dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien tanpa mengabaikan kualitas layanan.

Tenaga kerja harus memiliki sikap sopan santun, empati, serta komitmen untuk melayani dengan tulus, mengingat sebagian besar jamaah haji lansia yang memerlukan pendekatan pelayanan yang sabar dan penuh perhatian. Interaksi yang hangat dan ramah dari petugas dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan memberikan rasa aman, nyaman sehingga meningkatkan kepuasan jamaah terhadap layanan konsumsi yang diberikan, tidak hanya jumlah, tetapi kualitas sikap dan keterampilan tenaga kerja menjadi faktor penentu keberhasilan layanan konsumsi yang humanis dan profesional.

Pengelolaan kapasitas dalam layanan konsumsi jamaah haji, khususnya lansia, harus dilakukan secara fleksibel dan terencana agar menyesuaikan dengan kebutuhan dinamis tanpa mengalami kelebihan (*overload*), kekurangan (*underutilization*) kapasitas. Tiga komponen diatas saling berkaitan dan berperan penting dalam menjamin

ketersediaan konsumsi yang aman, sehat, dan sesuai dengan kebutuhan gizi jemaah lansia, sehingga tercipta layanan yang efisien, humanis, dan berkualitas.

c. Pendekatan Siklus Hidup Layanan (*Service Lifecycle*)

Layanan dirancang dan dikelola secara holistik dari tahap awal perencanaan proses penyediaan makanan serta memastikan bahwa layanan konsumsi dapat beradaptasi pada setiap tahap perjalanan jemaah haji serta memastikan makanan tersedia mulai dari kedatangan jemaah di UPT Asrama Haji Bekasi hingga keberangkatan ke Arab Saudi, Pendekatan ini mencakup:

1) Implementasi penyediaan layanan (*Service Delivery*)

Implementasi penyediaan layanan dari rencana dan desain yang telah disusun, di bawah pengawasan mulai dari proses penyajian harus dilakukan secara tepat waktu, higienis, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Distribusi makanan bagi jemaah lansia membutuhkan pendekatan personal dan pelayanan yang baik.

Implementasi penyediaan layanan konsumsi tidak hanya menjalankan rencana, tetapi mencerminkan komitmen terhadap kualitas, ketepatan dan kepedulian terhadap kebutuhan jemaah lansia. Pelaksanaan yang konsisten dengan standar sesuai *planning* akan memastikan bahwa layanan konsumsi tidak hanya memenuhi aspek teknis, tetapi memberikan kenyamanan, rasa aman, dan pengalaman ibadah yang lebih khusus bagi jemaah. Pendekatan yang berorientasi

pada personalisasi dan pelayanan manusiawi menjadi kunci dalam menjaga mutu layanan secara menyeluruh.

2) *Fleksibilitas* dan adaptasi layanan (*Adaptability*)

Fleksibilitas dan adaptasi layanan adalah kemampuan manajemen untuk merespon perubahan secara cepat, efektif, dan manusiawi, fleksibilitas penyesuaian terhadap kondisi tak terduga seperti cuaca mempengaruhi ketahanan makanan, kebutuhan hidrasi jemaah, menyesuaikan pola makan jemaah lansia. Adaptasi yang baik mencerminkan kualitas manajemen layanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan serta keselamatan jemaah haji terutama lansia.

Fleksibilitas dan adaptasi yang baik terhadap dinamika di lapangan mampu meminimalkan risiko gangguan terhadap kesehatan dan kenyamanan jemaah lansia yang membutuhkan perhatian lebih dalam pemenuhan gizi dan kondisi fisik. Oleh karena itu, *fleksibilitas* bukan hanya nilai tambah, melainkan elemen esensial dalam menjaga kelancaran dan kualitas dari layanan.

Pendekatan ini sangat penting dalam memastikan bahwa layanan konsumsi bagi Jemaah haji, terutama lansia, tetap relevan, berkualitas, dan sesuai standar kesehatan, dengan memahami setiap tahap siklus hidup layanan, pengelola asrama haji dapat melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

d. Peningkatan Kualitas layanan dan Pengalaman Pelanggan (*service quality*)

Fokus pada kepuasan pelanggan melalui pelayanan, Wirtz dan Lovelock mengembangkan penilaian kualitas berdasarkan model *servqual* yaitu *tangibility* dengan penampilan fisik fasilitas, personel, *reliability* yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal dalam layanan, *responsif* yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, *assurance*, pengetahuan serta sikap kesopanan dari tenaga kerja untuk menimbulkan kepedulian kepada pelanggan atau jemaah haji. Dengan menggunakan model *servqual* di atas menanamkan nilai tambah yang relevan dengan kebutuhan jemaah, menciptakan loyalitas, serta memastikan rasa, kualitas makanan, jumlah makanan sesuai kebutuhan lansia sehingga mencapai kepuasan dari layanan konsumsi. Ada dua indikator peningkatan kualitas layanan untuk mencapai pengalaman pelanggan yaitu:

1) Pengawasan

Pengawasan atau pemantauan ini merupakan aspek krusial dalam memastikan kualitas layanan konsumsi bagi jemaah haji, agar seluruh proses berjalan sesuai standar, pengawasan dilakukan secara langsung terhadap proses penyediaan mulai dari pengadaan bahan, pengolahan, hingga distribusi makanan untuk memastikan semua berjalan sesuai rencana dan sesuai standar higienitas.

Dengan adanya pengawasan yang ketat, kepuasan Jemaah serta risiko terkait kesehatan dapat diminimalisasikan dan tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan konsumsi dapat terus ditingkatkan.

2) Evaluasi

Evaluasi dilakukan merupakan perbaikan berkelanjutan demi memperbaiki layanan konsumsi di masa mendatang, baik dari segi kualitas makanan, efisiensi operasional, maupun pengalaman Jemaah haji lansia. Proses ini melibatkan pengumpulan data melalui observasi, umpan balik dari jemaah maupun petugas, serta analisis terhadap kendala yang terjadi di lapangan. Dengan evaluasi layanan konsumsi dapat terus disempurnakan sesuai dengan kebutuhan jemaah, menciptakan pengalaman ibadah yang lebih nyaman dan berkualitas.

Peningkatan kualitas layanan dan pengalaman jemaah dalam layanan konsumsi lansia merupakan langkah strategis untuk mencapai kepuasan dan loyalitas jemaah. Kombinasi antara pengawasan dan evaluasi membuat layanan konsumsi dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan agar memberikan pengalaman yang aman, nyaman dan memuaskan bagi jemaah lansia selama di Asrama Haji atau pondokan sebelum berangkat ke tanah suci.

Dalam pelaksanaannya perlu diperhatikan pada perhitungan jumlah porsi, jadwal distribusi makanan, dan komunikasi antar tenaga kerja karena ini menjadi kelemahan yang dapat diminimalisir atas problematika yang terjadi.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Penentuan Lokasi Penelitian

UPT. Asrama Haji Bekasi yang bertempat di Jl. Kemakmuran No. 72, RT.005/RW.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Selatan, Kota Bekasi Jawa Barat Indonesia. Alasan penulis melakukan penelitian di UPT. Asrama Haji Bekasi karena tempat terselenggaranya Penyelenggaraan Ibadah Haji Jawa Barat Tahun 2023 dengan observasi dan dokumentasi secara langsung dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat yang beralamat Jl. Jendral Sudirman No. 644, Dungus Cariang, Kec. Andir Kota Bandung, Jawa Barat, Lokasi ini sangat efektif dan efisien untuk penulis mengumpulkan data-data dan informasi dengan wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan Penyelenggaraan Ibadah Haji yang dilakukan di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma konstruktivisme adalah pendekatan teori untuk komunikasi yang menekankan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang dunia tidak bersifat objektif, melainkan dibentuk oleh individu melalui interaksi sosial, konteks budaya, dan interpretasi subjektif.

Menurut Mackenzie (2006) Paradigma ini bertujuan memahami realitas pengalaman manusia yang terbentuk melalui interaksi sosial. Dengan Menyusun pertanyaan secara umum dalam istilah yang luas sehingga dapat memahami makna dari situasi yang muncul dalam diskusi atau interaksi dengan informan.

Paradigma yang digunakan peneliti yaitu, paradigma konstruktivis dengan menggunakan pengamatan secara objektivitas saat penyelenggaraan ibadah haji 2024 dalam menemukan realitas atau ilmu pengetahuan, interaksi dengan informan menjadi cara untuk mendapatkan informasi. Menurut peneliti paradigma ini sangat relevan digunakan dalam penelitian ini sehingga dapat menjawab fokus penelitian.

Menurut Creswell (2014) tentang penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial atau masalah manusia. Sedangkan menurut Bogdan & Biklen (2007) mengemukakan pendapat terkait penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan dari orang-orang serta hasil dari perilaku yang diamati.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan persepsi mendalam terhadap fenomena yang akan diteliti dengan meninjau fenomena lebih detail. Penelitian ini bersifat deskriptif untuk mengumpulkan informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada manajemen layanan konsumsi jamaah haji lansia dengan data yang akurat, dengan apa adanya sesuai, dengan situasi yang terjadi dengan fenomena haji pada tahun 2024 khususnya di Asrama Haji Embarkasi Bekasi.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian berkaitan dengan teknik pemilihan subjek penelitian meliputi teknik pemilihan data seperti tes, angket, observasi, dan wawancara. cara pengumpulan data, cara mengolah data. Menurut Abdussamad (2021)

deskriptif berupa menemukan dan menjelaskan kesadaran, keyakinan dan pengalaman moral dalam suatu kultur tertentu.

Penulisan penelitian ini menggunakan metode deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang menjadi narasi, gambar atau dokumentasi, dan perilaku yang diamati berupa uraian dan gambaran mengenai situasi dan kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif untuk mendapatkan tujuan (Sugiyono, 2014). Menurut peneliti metode ini tujuannya untuk menggambarkan hasil penelitian yang sistematis berisi fakta-fakta penelitian, metode ini dipilih penulis karena dianggap paling cocok untuk membuat dan menggunakan pertanyaan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis

Jenis data ini merupakan data yang digunakan penelitian yaitu menggunakan data kualitatif berupa peristiwa lapangan, sudut pandang, perspektif dan wawasan dari responden atau jemaah yang sesuai dengan pengalaman dalam pengelolaan layanan konsumsi untuk jemaah haji di UPT Asrama Haji Bekasi dalam mencapai kepuasan layanan dari jemaah khususnya jemaah haji lansia.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Mendapatkan informasi yang bersumber dari data utama melalui pertanyaan tulisan atau lisan menggunakan metode wawancara dengan mengamati perkataan dan tingkah laku secara langsung lalu dibuat

catatan dan rekaman dengan pihak Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Kepada ketua tim peningkatan kualitas pelayanan perlengkapan, akomodasi serta koordinasi Asrama Haji, Tenaga kesehatan konsumsi oleh Balai Karantina Kesehatan (BKK), PPIH pengawas pelayanan konsumsi, Jamaah Lansia dan *catering*.

2) Data Sekunder

Sumber dari data sekunder yang diperoleh peneliti untuk penelitian ini adalah melalui riset yang dilakukan peneliti dari berbagai sumber yang sudah tersedia. Data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dari buku, jurnal, *website*, artikel dan dari literatur yang berkaitan dengan manajemen layanan konsumsi bagi jemaah haji lansia.

5. Informan dan Unit Analisis

Informan atau narasumber dalam penelitian ini merupakan orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan, mengizinkan untuk di wawancarai yang memiliki pemahaman, memberikan informasi secara detail dan menyeluruh. bisa menjelaskan dengan jelas sehingga peneliti mengerti apa yang didapatkan dari hasil wawancara. narasumber yang menjadi informan dari penelitian ini adalah Kepada ketua tim peningkatan kualitas pelayanan perlengkapan, akomodasi serta koordinasi Asrama Haji, PPIH pengawas pelayanan konsumsi lansia, tenaga kesehatan konsumsi oleh Balai Karantina Kesehatan (BKK), Jamaah Lansia dan pihak yang terlibat dalam layanan *catering*.

6. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2016) wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, melalui wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam terkait permasalahan yang dialami dari beberapa pihak.

Teknik wawancara dilakukan peneliti untuk menggali informasi dari informan yang lebih mendalam mengenai manajemen layanan konsumsi bagi jemaah haji lansia dari informan ketua tim peningkatan kualitas pelayanan perlengkapan, akomodasi serta koordinasi Asrama Haji, PPIH pengawas pelayanan konsumsi lansia, tenaga kesehatan konsumsi oleh Balai Karantina Kesehatan (BKK) dan pihak yang terlibat dalam layanan *catering*, tujuan dari digunakannya teknik wawancara adalah untuk memperoleh data primer dari fenomena yang sedang diteliti.

2) Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelusuran lapangan untuk mengumpulkan fakta dengan pengumpulan data yang melibatkan pengamatan saksama terhadap variabel tertentu dalam situasi yang sedang berlangsung atau pengamatan di lapangan, untuk mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. (Moleong, 2006). Peneliti melanjutkan dengan observasi untuk mengamati kenyataan di lapangan tepatnya di UPT Asrama Haji Bekasi, observasi di area dapur, ruang makan, dan lingkungan asrama haji, pada saat produksi, pengelolaan dan penyajian konsumsi ke jemaah.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) tentang dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk seperti arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian dan memperkuat penelitian dengan adanya fakta yang diperoleh.

Peneliti meninjau jadwal makan yang ditetapkan dalam SOP untuk dibandingkan dengan praktik di lapangan, serta melihat laporan tentang jumlah Jemaah lansia yang memerlukan menu khusus atau bantuan selama proses makan, dokumentasi ini menjadi pendukung dalam hasil penelitian untuk menyelaraskan wawancara dengan hasil observasi di lapangan.

7. Teknik Keabsahan Data

Teknik untuk keabsahan merupakan data yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya (Sugiono, 2015), untuk memeriksa keabsahan dari data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, peneliti menggunakan triangulasi sebagai pembanding data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada, dengan cara membandingkan data hasil observasi lapangan dengan data hasil wawancara pada para narasumber. Data hasil observasi dengan wawancara untuk memastikan keselarasan antara hasil wawancara dengan observasi lapangan, dan dokumentasi sebagai penguat keabsahan data dari penelitian, seperti foto proses kegiatan layanan konsumsi, laporan penyajian konsumsi, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri dari tiga langkah utama (B. Miles, dan Huberman, 2014).

a. Kondensasi data

Proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan data yang diperoleh melalui catatan lapangan dari ketua kloter kepada PPIH Pengawas konsumsi melalui Balai Karantina Kesehatan (BKK) terkait jemaah haji lansia yang memerlukan perhatian khusus, kemudian wawancara dengan pihak terkait dan dokumen yang mendukung, proses ini bertujuan untuk merangkum informasi yang relevan.

b. Penyajian data

Teknik ini merupakan langkah dimana informasi yang telah didapatkan oleh peneliti kemudian disusun yang lebih mudah dipahami, berupa narasi, grafik, dan tabel. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran jelas tentang apa yang terjadi dalam penelitian dan memfasilitasi penarikan kesimpulan serta tindakan selanjutnya

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah terakhir dari teknik analisis data yaitu menarik kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan, pada tahap terakhir ini peneliti mencari makna dari data yang telah disajikan, mencatat pola-pola atau keteraturan yang muncul, serta melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan kesimpulan tersebut. Proses ini dilakukan secara berulang hingga peneliti merasa yakin dengan hasilnya.