

**STRATEGI PELAYANAN JEMAAH UMROH LANJUT USIA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT. SHAFIRA *TOUR AND TRAVEL*  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

**Oleh:  
Firda Amalia  
NIM : 211103040011**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
DESEMBER 2025**



**STRATEGI PELAYANAN JEMAAH UMROH LANJUT USIA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT. SHAFIRA *TOUR AND TRAVEL*  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

**Oleh:  
Firda Amalia  
NIM : 211103040011**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
DESEMBER 2025**



**STRATEGI PELAYANAN JEMAAH UMROH LANJUT USIA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT. SHAFIRA TOUR AND TRAVEL  
CABANG JEMBER**


**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah Program Studi Manajemen Dakwah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

Disetujui Pembimbing



**Dr. Iqbal Turmudi, M.M**  
**NIP. 197111231997031003**



**STRATEGI PELAYANAN JEMA'AH UMROH LANJUT USIA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT. SHAFIRA TOUR AND TRAVEL  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**


telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah


Hari : Rabu  
Tanggal : 3 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua Sidang

Sekretaris

  
Aprilva Fitriani, S.M.B., M.M.  
NIP.199104232018012002

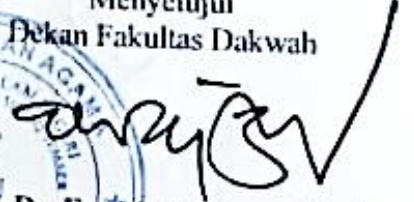
  
Ani Qotuz Zuhro' Fitriana, S.E., M.M.  
NIP.199607242020122007

Anggota :

1. Dr. Drs. H. Abdul Choliq, M.I.Kom.
2. Dr. Imam Turmudi, M.M.

Menyetujui  
Dekan Fakultas Dakwah



  
Prof. Dr. Fawazul Umam, M.Ag.  
NIP.197302272000031001



## MOTTO

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۖ ..... ﴿١٦٦﴾

Artinya: Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Akan tetapi, jika kamu terkepung (oleh musuh), (sembelihlah) hadyu) yang mudah didapat dan jangan mencukur (rambut) kepalamu sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya.\*



---

\* Kementerian Agama RI, “Quran Kemenag,” diakses 24 September 2025, <https://quran.kemenag.go.id/>.



## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat-Nya berupa kemudahan, ketabahan, dan kesehatan yang melimpah, sehingga saya dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini hingga tuntas dengan baik. Dengan rasa syukur dan terima kasih yang tulus, saya persembahkan skripsi ini sebagai persembahan kepada:

1. Kepada Orang Tua Tercinta, Bapak Holili Ibrahim dan Ibu Anisatul Ummah.  
Dengan penuh rasa hormat, gelar sarjana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yang telah memberikan begitu banyak bantuan. Dukungan mereka yang tak terkira, baik berupa dorongan moral maupun materi, disertai doa yang tak henti-hentinya, telah menjadi pilar utama bagi saya dalam menyelesaikan studi sarjana.
2. Kepada Saudari-saudari saya Kurnia Hasanah dan Arumatun Thoyyibah. Saya mengucapkan terima kasih yang tulus atas dorongan dan semangat yang kalian berikan selama proses penyelesaian tesis ini, terutama melalui perilaku kalian yang ceria dan apa adanya. Kehadiran kalian adalah salah satu alasan utama saya untuk terus berjuang dan melanjutkan perjuangan ini.
3. Kepada Kakek Romadhon, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan yang telah diberikan, termasuk pengorbanan waktu, tenaga, biaya, serta dorongan dan keyakinan yang tak henti-hentinya bahwa tesis ini dapat diselesaikan dengan sukses.



## KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang mendalam, saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, bimbingan, dan karunia-Nya yang tak ternilai. Di setiap tahapan proses ini, saya sungguh merasakan pertolongan-Nya yang nyata dan menenangkan. Tanpa karunia ini, saya yakin tidak akan mampu menyelesaikan tesis berjudul "Strategi Pelayanan Jemaah Umrah Lansia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Shafira *Tour and travel* Cabang Jember." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Sarjana Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember.

Selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini, saya menerima berbagai bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Dengan hormat dan tulus, saya menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, M.M. CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember.
2. Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember.
3. Apriliya Fitriani, M.M., Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, yang tak kenal lelah mendorong dan memotivasi mahasiswanya untuk menyelesaikan studi.
4. Dr. Imam Turmudi, M.M., dosen pembimbing saya, yang telah memberikan arahan dan bimbingan di tengah kesibukannya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan optimal.



5. Seluruh dosen dan sivitas akademika Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah mendidik, mengabdikan, dan membimbing saya hingga saat ini.
6. Kepada seluruh keluarga besar, terima kasih atas dukungan, doa, dan dorongan yang tak henti-hentinya dalam membantu saya menyelesaikan studi ini.
7. Kepada teman-teman kuliah saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah menjadi keluarga baru selama saya kuliah di UIN KHAS Jember. Terima kasih atas dukungan dan dorongan kalian dalam perjuangan kita bersama, dan atas kehadiran kalian yang telah memperkaya kenangan berharga dalam hidup saya.

Sebagai penutup, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Penulis sangat menghargai masukan, kritik, dan saran dari berbagai pihak untuk penyempurnaan skripsi ini.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Jember, 29 November 2025

Firda Amalia



## ABSTRAK

**Firda Amalia, 2025:** *Strategi Pelayanan Jemaah Umroh Lanjut Usia Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Di PT. Shafira Tour and travel Cabang Jember.*

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan, Lanjut usia, Kepuasan Pelanggan

Peningkatan jumlah jemaah di Indonesia tidak serta-merta diimbangi dengan kesiapan layanan dari penyelenggara perjalanan ibadah khususnya para lansia. Para lansia memiliki kebutuhan yang sangat berbeda dibandingkan jemaah yang lebih muda, baik dari sisi fisik, psikologis, maupun kebutuhan pendampingan dan pelayanan medis. Serta ketiadaan fasilitas antar-jemput jemaah dari rumah ke tempat manasik atau ke bandara. Hal ini tampaknya belum menjadi prioritas karena sebagian besar jemaah memiliki kendaraan pribadi atau difasilitasi keluarga.

Penelitian ini berfokus: 1.) Bagaimana formulasi pelayanan jemaah lanjut usia dapat meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira Tour and travel Cabang Jember? 2.) Bagaimana implementasi pelayanan umroh Shafira Tour and travel Cabang Jember terhadap jemaah lanjut usia? 3.) Bagaimana evaluasi pelayanan jemaah lansia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shafira Tour and travel Cabang Jember?

Penelitian ini juga bertujuan: 1.) Untuk mendeskripsikan formulasi pelayanan jemaah lanjut usia dapat meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira Tour and travel Cabang Jember. 2.) Untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan umroh Shafira Tour and travel Cabang Jember terhadap jemaah lanjut usia. 3.) Untuk mengetahui Evaluasi pelayanan jemaah lansia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shafira Tour and travel Cabang Jember.

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara serta dokumentasi. Analisis data dengan metode Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data: Triangulasi sumber, Triangulasi teknik, dan Triangulasi waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan mampu meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah. Upaya pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan jemaah lansia menjadi bukti keberhasilan Shafira Tour and travel dalam menjaga kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saingnya di industri perjalanan umroh. Dengan demikian, strategi pelayanan yang dijalankan tidak hanya efektif secara operasional, tetapi juga selaras dengan tujuan utama perusahaan dalam memberikan pengalaman ibadah yang bermakna bagi seluruh jemaah, khususnya lansia.

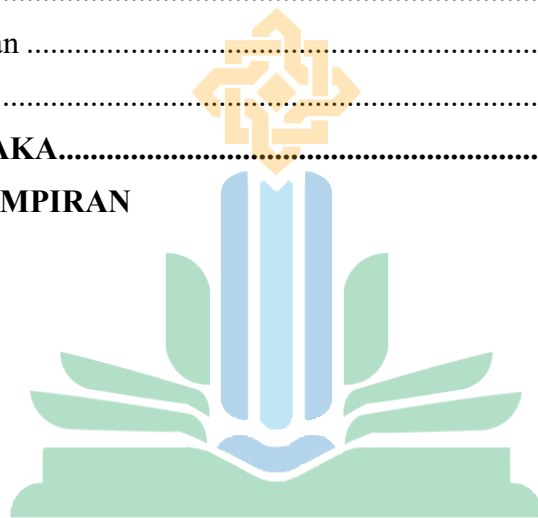


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teori.....	13
<b>BAB III.....</b>	<b>43</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subyek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Analisis Data .....	52
F. Keabsahan Data.....	54



G. Tahap-tahap Penelitian .....	57
<b>BAB IV .....</b>	<b>60</b>
<b>PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	60
B. Penyajian Data dan Analisis .....	63
C. Pembahasan Temuan .....	83
<b>BAB V .....</b>	<b>96</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Informan Kunci .....	45
Tabel 3. 2 Informan Pendukung .....	46



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jemaah Umroh Indonesia .....	4
Gambar 1. 2 Grafik Jemaah Umroh Lansia Shafira .....	6
Gambar 4. 1 Testimoni jemaah lewat Whatsapp .....	68
Gambar 4. 2 Persiapan Prosedur Keberangkatan .....	69
Gambar 4. 3 Pelayanan Asistensi Lansia .....	70
Gambar 4. 4 Testimoni Pelayanan Shafira .....	74



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Secara bahasa, umrah berarti ziarah. Sedangkan dalam pengertian syariat, umrah yaitu kunjungan ke Baitullah untuk melaksanakan tawaf, sa'i, dan tahallul dengan mencukur atau memotong rambut, yang dilakukan khusus untuk Allah Subhanahu wa Ta'ala dengan harapan meraih keridhaan-Nya. Ibadah umrah wajib bagi mereka yang mampu, dan hanya dilakukan sekali seumur hidup.<sup>2</sup> Seperti dijelaskan dalam al-qur'an surat Al-Baqarah:

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Artinya, “Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi'ar (agama) Allah. Maka barangsiapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka Allah Maha Mensyukuri, Maha Mengetahui.(QS Al-Baqarah [2]: 158)”<sup>3</sup>

Seiring berkembangnya zaman, ibadah umrah tidak lagi hanya dimaknai sebagai ibadah pelengkap, melainkan telah menjadi salah satu bentuk realisasi spiritual umat Islam modern, termasuk dari kalangan lanjut usia (lansia) yang secara fisik dan psikis memiliki tantangan tersendiri dalam melaksanakannya. Maka, pelayanan yang memfasilitasi ibadah ini menjadi elemen penting yang tidak dapat diabaikan. Keinginan lansia untuk menunaikan ibadah umrah

---

<sup>2</sup> Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Kementerian Agama Republik Indonesia (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023).hal.255.

<sup>3</sup> Kementerian Agama RI, “Quran Kemenag,” diakses 24 September 2025, <https://quran.kemenag.go.id/>.



merupakan wujud dari kesungguhan spiritual di usia senja, di mana harapan untuk menyempurnakan ibadah kepada Allah semakin menguat.

Tidak semua jemaah umrah berada dalam kondisi fisik yang optimal. Banyak di antaranya berasal dari kelompok lanjut usia (lansia) yang memiliki keterbatasan dalam aktivitas fisik, mental, dan psikologis. Hal ini menjadikan kebutuhan akan pelayanan yang bersifat lebih khusus, sensitif, dan strategis menjadi sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

Salah satu syarat utama dalam menunaikan ibadah umrah adalah kemampuan (*istitha'ah*), yang mencakup beberapa aspek, antara lain:

- a. Aspek Finansial: Calon jemaah haji harus memiliki kemampuan finansial yang memadai, meliputi biaya perjalanan dan biaya hidup selama haji.
- b. Aspek Fisik: Kesehatan fisik yang baik sangat penting, karena sebagian besar kegiatan haji membutuhkan stamina dan kekuatan yang optimal.
- c. Aspek Mental: Kondisi mental yang sehat juga penting, karena haji harus dilaksanakan dengan kesadaran penuh atas setiap tindakan.
- d. Aspek Pengetahuan: Calon jemaah haji perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang ilmu haji agar ibadah haji dapat dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan tuntunan agama.<sup>4</sup>

Semua aspek kemampuan pada jemaah lansia seringkali mengalami keterbatasan karena faktor usia, seperti penurunan stamina, kondisi kesehatan

---

<sup>4</sup> Gusti Muslihuddin, Jalaluddin Jalaluddin, dan Muhammad Zaki Mubarak, "Dinamika Hukum Islam Berdasarkan Masalah (*Istitha'Ah* Bagi Jemaah Haji)," *Maqashiduna: Jurnal Hukum Keluarga Islam* 2, no. 1 (2024): hal.16-17, <https://doi.org/10.47732/maqashiduna.v2i1.486>.



yang fluktuatif, dan respons psikologis yang berbeda dibandingkan dengan jemaah yang lebih muda. Karena itu, kelompok lansia memerlukan perhatian pelayanan yang lebih detail, sabar, dan terstruktur dari pihak penyelenggara perjalanan ibadah. Pelayanan yang bersifat responsif terhadap kebutuhan mereka dapat menciptakan rasa aman dan nyaman, yang pada akhirnya mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah mereka.

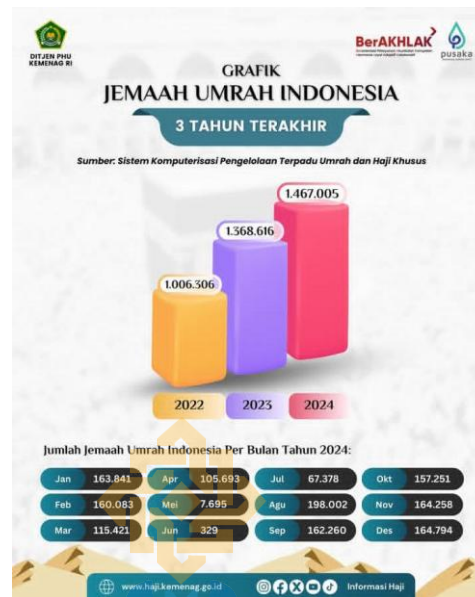
Ibadah umroh merupakan salah satu bentuk ibadah sunnah yang sangat diminati oleh umat Islam di Indonesia. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelaksanaan ibadah ke tanah suci, permintaan terhadap paket perjalanan umroh dari berbagai kalangan pun terus meningkat, termasuk dari kalangan lanjut usia (lansia). Fenomena ini menjadi sangat relevan mengingat Indonesia termasuk negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, dan juga tengah memasuki era aging population, di mana jumlah lansia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Menurut data dari Kementerian Agama Republik Indonesia, hingga September 2024, jumlah jemaah umroh Indonesia tercatat sekitar 1.467.005 orang, dibandingkan pada pelaksanaan ibadah umroh tahun 2023 saja, jumlah jemaah umroh tercatat sebanyak 1.368.616 orang.<sup>5</sup> Angka ini menjadi indikator kuat bahwa antusiasme ibadah ke tanah suci dari masyarakat Indonesia menunjukkan bahwa hal ini dapat menjadi segmen yang sangat potensial dan penting untuk diperhatikan dalam pelayanan ibadah umroh.

---

<sup>5</sup> Ditjen PHU Kemenag RI (@Informasihaji), "Grafik Jemaah Umroh Indonesia," Instagram Photo, 2025, <https://www.instagram.com/p/DFmiM-ryjuJ/>.





Gambar 1.1

### Grafik Jemaah Umroh Indonesia<sup>6</sup>

Namun, peningkatan jumlah jemaah ini tidak serta-merta diimbangi dengan kesiapan layanan dari penyelenggara perjalanan ibadah khususnya para lansia. Para lansia memiliki kebutuhan yang sangat berbeda dibandingkan jemaah yang lebih muda, baik dari sisi fisik, psikologis, maupun kebutuhan pendampingan dan pelayanan medis.<sup>7</sup> Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi biro perjalanan umroh untuk mengembangkan strategi pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan unik dari segmen ini.

Pelayanan dalam ibadah umrah tidak hanya mencakup aspek teknis seperti akomodasi, penginapan, dan transportasi, tetapi juga aspek non-teknis seperti pendampingan spiritual, kejelasan informasi, komunikasi yang efektif, serta

<sup>6</sup> Ditjen PHU Kemenag RI (@Informasihaji), "Grafik Jemaah Umroh Indonesia", Instagram Photo, 3 Februari, 2025, <https://www.instagram.com/p/DFmiM-ryjuJ/>.

<sup>7</sup> Didin Chonyta dan Mohammad Jainuri, "Integrasi Maqāsid Klasik Dan Kontemporer Dalam Pelayanan Haji Untuk Lansia, Difabel, Dan Jemaah Risiko Tinggi: Studi Maqāsid Perspektif Ibn 'Āshūr Dan Jasser Auda," *IMTIYAZ: Jurnal Ilmu Keislaman* 9, no. 3 (2025): 521–36, <https://doi.org/10.46773/imtiyaz.v9i3.2370.hal.522>.



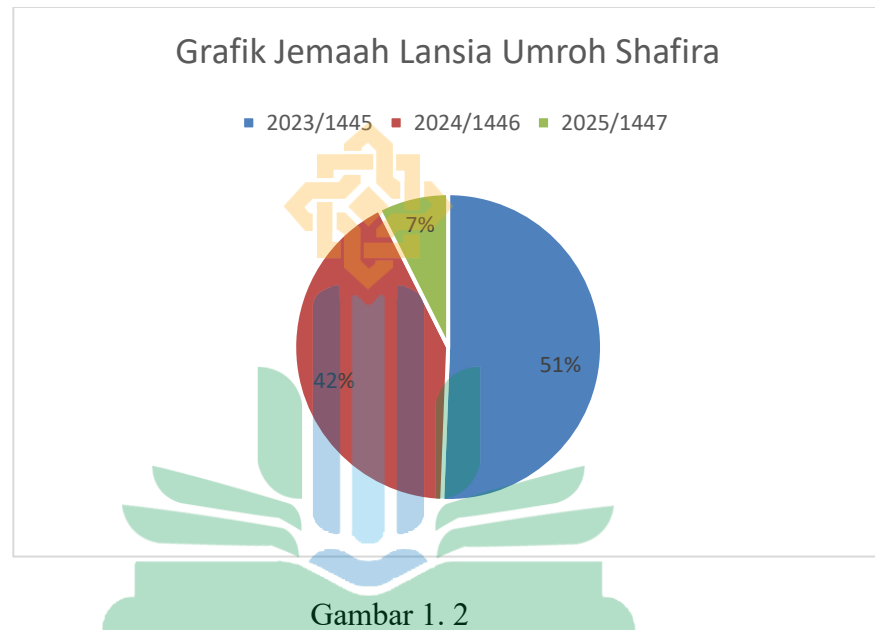
sikap empatik dari petugas layanan. Konteks jemaah lansia dalam pelayanan harus lebih adaptif, misalnya melalui penyediaan fasilitas kursi roda, tenaga medis, jadwal ibadah yang fleksibel, dan petugas khusus yang memiliki pemahaman akan kondisi psikologis lansia. Pelayanan yang dirancang dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut akan memberikan rasa aman, nyaman, serta membantu jemaah lansia menjalani ibadah dengan lebih khusyuk dan lancar.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di PT. Shafira *Tour and travel* Cabang Jember, diketahui bahwa biro ini telah menyusun strategi pelayanan yang cukup terstruktur dan profesional. Terlihat dari strategi pelayanan yang ditawarkan sudah disesuaikan dengan kebutuhan jemaah, termasuk dalam hal fasilitas hotel, informasi ibadah, dan bimbingan manasik. Serta, Shafira memiliki target pasar yang berbeda dari sebagian besar biro umrah lainnya di wilayah Jember, yakni kalangan menengah ke atas, seperti pegawai kantoran dan profesional.

Jumlah jemaah umrah lanjut usia justru menurun selama tiga tahun terakhir. Data yang penulis dapatkan di lapangan, penulis mengkategorikan hanya terhadap jemaah lanjut usia yang berusia 60 tahun ke atas. Dimulai dari tahun 2023/1445, tercatat 41 jemaah, dengan puncak keberangkatan pada Februari (12 jemaah) dan Agustus (11 jemaah). Tahun berikutnya, 2024/1446, jumlah jemaah menurun menjadi 34 jemaah, meskipun pada Desember jumlah jemaah masih cukup tinggi, yaitu 12 jemaah. Sementara itu, pada tahun 2025/1447 dimulai dari bulan Juli hingga November, jumlah jemaah yang



berangkat hanya mencapai 6 jemaah.<sup>8</sup> Data ini menunjukkan bahwa meskipun antusiasme masyarakat tinggi, Shafira *Tour and travel* Cabang Jember menghadapi tantangan dalam mempertahankan jumlah jemaah yang stabil setiap tahunnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KHAJAH ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
Grafik Jemaah Umroh Lansia Shafira<sup>9</sup>

Selain itu, dalam observasi lapangan, penulis menemukan adanya ruang evaluasi pada aspek tertentu dalam pelayanan lansia. Salah satunya adalah ketiadaan fasilitas antar-jemput jemaah dari rumah ke tempat manasik atau ke bandara. Hal ini tampaknya belum menjadi prioritas karena sebagian besar jemaah memiliki kendaraan pribadi atau difasilitasi keluarga.

Pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah tidak hanya mencakup aspek teknis seperti transportasi dan akomodasi, tetapi juga aspek non-fisik seperti pendampingan ibadah, komunikasi yang baik, ketepatan informasi, dan

<sup>8</sup> Shafira Tour and Travel Jember, "Daftar Jamaah Umroh," 20 Mei 2025..

<sup>9</sup> Shafira Tour and Travel Jember, "Daftar Jamaah Umroh," 20 Mei 2025.



penguatan spiritual.<sup>10</sup> Pelayanan yang ramah lansia perlu mencakup penyediaan fasilitas tambahan seperti kursi roda, jadwal ibadah yang fleksibel, pendamping khusus, dan tenaga medis jika diperlukan. Strategi pelayanan semacam ini tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi sebuah keharusan untuk menjamin kelancaran ibadah umrah lansia.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat menentukan keberhasilan dan keberlanjutan sebuah biro perjalanan umroh. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga sangat bergantung pada aspek pelayanan seperti empati, ketepatan waktu, kenyamanan, serta kemampuan dalam memberikan pendampingan dan rasa aman selama menjalankan ibadah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada jemaah lansia memerlukan pendekatan yang lebih personal, sabar, dan terstruktur, yang berbeda dari pelayanan kepada jemaah pada umumnya.

Ciri-ciri pelayanan yang efektif dalam mencapai kepuasan jemaah antara lain adalah tenaga yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, tersedianya seluruh produk yang diinginkan, tanggung jawab penuh terhadap setiap jemaah dari awal sampai akhir, mampu melayani dengan cepat dan tepat, komunikasi yang jelas dan pengetahuan yang luas, serta mampu membangun kepercayaan jemaah.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Sinta Nurasyiah, "Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jemaah Haji Dan Umrah," *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2023): hal.177, <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i2.26452>.

<sup>11</sup> Listi Wahyu Ningsi, Desi Isnaini, dan Kustin Hartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah: Studi Pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu," *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 3 (2025): hal.5496, <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.7320>.



Maka dari itu untuk mencapai pelayanan yang baik diperlukan strategi yang tepat agar pelayanan tersebut dicapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan. David menyatakan bahwa strategi merupakan fasilitas bersama yang digunakan untuk mengembangkan perusahaan dengan Tujuan jangka panjang yang ingin dicapai.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas strategi pelayanan kepada jemaah umroh, namun mayoritas masih bersifat umum dan belum secara spesifik menyoroti pelayanan bagi jemaah lansia. belum adanya kajian evaluatif yang mengukur kesesuaian antara strategi pelayanan yang diterapkan dan kebutuhan lansia secara menyeluruh menjadi celah ilmiah yang penting untuk diisi. Strategi yang tampak baik secara umum belum tentu efektif jika tidak didasarkan pada pemahaman mendalam terhadap kondisi dan harapan jemaah lansia. Penelitian diperlukan untuk mengetahui apakah strategi yang dilakukan selama ini benar-benar menjawab kebutuhan lansia atau masih ada aspek-aspek yang perlu disesuaikan dan ditingkatkan.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan biro perjalanan umrah. Konteks pelayanan spiritual seperti ini, kepuasan tidak hanya dinilai dari fasilitas fisik, tetapi juga dari seberapa besar pelayanan itu mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan tenteram secara batiniah. Jemaah lansia memiliki sensitivitas yang lebih tinggi dalam hal ini. Oleh karena itu, pelayanan terhadap jemaah lansia memerlukan pendekatan yang lebih personal, sabar, dan terstruktur.



Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat urgensi untuk melakukan kajian terhadap strategi pelayanan jemaah umroh lansia sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan kajian ilmiah di bidang ini serta memberikan masukan strategis bagi penyelenggara umroh agar dapat terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi segmen jemaah lansia.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana formulasi pelayanan jemaah lanjut usia dapat meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember?
2. Bagaimana implementasi pelayanan umroh Shafira *Tour and travel* Cabang Jember terhadap jemaah lanjut usia?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan jemaah lansia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan formulasi pelayanan jemaah lanjut usia dapat meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember
2. Untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan umroh Shafira *Tour and travel* Cabang Jember terhadap jemaah lanjut usia
3. Untuk mengetahui Evaluasi pelayanan jemaah lansia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember



## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis / Akademis ( Pengembangan ilmu)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya di bidang manajemen haji, umrah, dan wisata religi pada Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi Biro ( Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember )

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah pengetahuan dan dapat membantu menjadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan jemaah terutama jemaah lanjut usia.

#### b. Bagi konsumen

Dapat menambah pengetahuan bagi khalayak umum khususnya konsumen atau calon jemaah umroh mengenai pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam pelaksanaan ibadah umroh. Serta diharapkan dapat membantu konsumen dalam memilih biro perjalanan umroh yang memiliki komitmen tinggi terhadap kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah.

#### c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dan berpeluang untuk dikembangkan menjadi penelitian



yang lebih mendalam tentang strategi pelayanan jemaah umrah lansia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shafira *Tour and travel*.

#### **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah mengacu pada penjelasan atau penegasan makna suatu konsep kunci yang dianggap penting dalam penelitian. Langkah ini diambil untuk menghindari potensi kesalahpahaman atau salah interpretasi yang kurang tepat terhadap makna-makna dimaksud oleh peneliti..

##### **1. Strategi pelayanan**

Strategi pelayanan merupakan serangkaian upaya atau langkah yang direncanakan untuk menanggapi suatu situasi atau kondisi tertentu dengan menawarkan solusi yang tepat guna menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

##### **2. Lanjut usia**

Lanjut usia adalah fase kehidupan yang ditandai dengan menurunnya fungsi fisik dan psikologis akibat proses penuaan. Dimana menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan , seseorang dapat dikategorikan lansia ketika telah mencapai usia 60 keatas.

##### **3. Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat kesenangan atau rasa puas yang dirasakan jemaah setelah menggunakan produk atau jasa. Hal ini terjadi ketika pengalaman yang diperoleh setara atau melebihi harapan awal yang dimiliki oleh pelanggan.



## **F. Sistematika Pembahasan**

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas bagian penting penelitian, seperti: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, beserta kajian teori yang menjadi dasar analisis.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis metode yang digunakan dalam penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, proses analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

### **4. BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan secara rinci objek penelitian, penyajian data dan analisis yang diperoleh, dan temuan-temuan yang dihasilkan.

### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi ringkasan hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran-saran.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merangkum hasil penelitian sebelumnya sebagai perbandingan. Tujuannya adalah membantu peneliti menyoroti keunikan dan perbedaan penelitian mereka dengan penelitian sebelumnya. Informasi tersebut diperoleh dari artikel jurnal ilmiah yang telah dipublikasikan. Beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian seperti pada tabel berikut:

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Abdul Fikri Ginting, Azmi Nawaf, Darul Naad, Muhammad Azwar, Hasan Sazali, Tri Niswati Utami	“Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”	2024	1. Sama-sama membahas mengenai pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Jamaah	1. Penelitian ini menggunakan metode kepustakaan (library research) 2. Objek penelitian ini mengarah pada efektivitas pelayanan haji dan umroh. Sedangkan, penelitian ini berfokus terhadap pelayanan jamaah umroh lansia saja.
2.	Eni Fitria, Muhammad	“Strategi Perencanaan	2021	1. Menggunakan metode	Pada penelitian ini Objek



	Rosyid Ridla	Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020”		<p>penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</p> <p>2. Sama-sama membahas mengenai pelayanan jamaah lanjut usia.</p>	penelitiannya lebih mengarah strategi perencanaan. Sedangkan pada penelitian penulis berfokus terhadap strategi pelayanan.
3.	Sri Wahyuni Dwi Putri, Nur Syamsiyah	"Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah (Studi Kasus Pada PT. Nur Haramain Mulia)"	2024	<p>1. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</p> <p>2. Sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan.</p>	Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan administrasi pendaftaran umrah. Sementara penelitian penulis berfokus pada strategi pelayanan jamaah lanjut usia.
4.	Ahmadih Rojali Jawab, Salsabila	"Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT Khazanah Al -Anshary Tahun 2023"	2024	<p>1. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.</p> <p>2. Sama-sama membahas mengenai kepuasan jemaah.</p>	Variable penelitian ini membahas pelayanan prima. Sementara , variable x penelitian penulis membahas strategi pelayanan.
5.	Muhammad Ifan Ubaidillah	“Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen Di	2023	1. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Subyek penelitian ini membahas mengenai meningkatkan jumlah konsumen.



		Safira <i>Tour and travel</i> Cabang Jember”		2. Sama-sama membahas mengenai strategi pelayanan.	Sementara, penelitian penulis membahas mengenai kepuasan jemaah.
--	--	--	--	--	--

(sumber: diolah oleh penulis)

Berdasarkan tabel 2.1 Penelitian Terdahulu diatas yang berisikan pemaparan penelitian terdahulu, berikut hasil penjelasannya :

1. Abdul Fikri Ginting, Azmi Nawaf, Darul Naad, Muhammad Azwar, Hasan Sazali, dan Tri Niswati Utami, membuat jurnal penelitian yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah" pada tahun 2024. Dalam penelitiannya penulis meneliti menggunakan metode kepustakaan (library research) dengan mendalami konsep-konsep teoretis dari berbagai literatur yang relevan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari evaluasi kualitas layanan haji dan umrah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, digitalisasi, serta kebijakan pemerintah memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah.<sup>12</sup>
2. Eni Fitria, dan Muhammad Rosyid Ridla, membuat penelitian yang berjudul “Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020” pada tahun 2022. Metode yang digunakan oleh penulis ialah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan

<sup>12</sup> Darul Naad et al., “Efektifitas Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidempuan* 6, no. 2 (2024): 229–242, <https://doi.org/10.24952/tadbir.v6i2.13757>.



menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi langsung. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jemaah umrah lanjut usia yang dilakukan oleh Amana Tour & Travel cukup baik. Dilihat dari karyawan atau pembimbing bertanggungjawab kepada jemaah umrah lanjut usia, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan jemaah, serta mampu memberikan kepercayaan.<sup>13</sup>

3. Sri Wahyuni Dwi Putri, dan Nur Syamsiyah menulis sebuah penelitian yang berjudul "Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah (Studi Kasus Pada PT. Nur Haramain Mulia)" pada tahun 2024. metode penelitian menggunakan peneliti dalam penelitiannya yakni menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan teknik analisis data deskriptif serta teknik pengumpulan data melalui observasi wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa di tengah-tengah maraknya travel bodong sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa travel, PT. Nur Haramain Mulia mempunyai beberapa strategi untuk menarik kembali serta memuaskan calon jemaah umrah strategi administrasi dalam pendaftaran umrah.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Eni Fitria dan Muhammad Rosyid Ridla, "STRATEGI PERENCANAAN PADA PELAYANAN JEMAAH UMRAH LANJUT USIA DI PPIU AMANA TOUR & TRAVEL PT. AMANA BERKAH MANDIRI UMBULHARJO YOGYAKARTA TAHUN 2020," *Jurnal Manajemen Dakwah* 8, no. 2 (2022): hal.249-275.

<sup>14</sup> Sri Wahyuni et al., "Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume* 4 (2024): 13574–82.



4. Ahmadih Rojali Jawab, Salsabila menulis penelitian yang berjudul "Pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jemaah umroh pada PT Khazanah Al -Anshary tahun 2023" pada tahun 2023. metode yang digunakan oleh penulis yakni metode kualitatif deskriptif metode kualitatif deskriptif ini menggunakan teknik pengumpulan data dari wawancara langsung dan observasi. dan hasilnya menunjukkan bahwa PT Khazanah Al -Anshary telah menerapkan pelayanan prima yang efektif.<sup>15</sup>
5. Muhammad Ifan Ubaidillah menulis penelitian yang berjudul strategi pelayanan biro haji dan umroh dalam meningkatkan jumlah konsumen di Safira *tour and travel* cabang Jember, pada tahun 2023. metode yang digunakan oleh penulis yakni melalui pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara observasi dan dokumentasi. dan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi sambut sikap digunakan untuk memberikan respon lebih dari sekadar sambutan verbal, melibatkan tindakan sesuai petunjuk proses strategi terdiri dari perumusan implementasi dan evaluasi.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ahmadih Rojali Jawab dan Salsabila, "Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umroh Pada Pt. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023," *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, no. 1 (2024).

<sup>16</sup> Muhammad Ifan Ubaidillah, "Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Shafira Tour & Travel Cabang Jember," *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research* 2, no. 2 (2023): 139-148.



## B. Kajian Teori

### 1. Strategi Pelayanan

#### a. Strategi

Strategi ialah alat untuk mencapai tujuan dan dapat dirancang melalui analisis komprehensif terhadap berbagai indikator dalam organisasi. Melalui proses analisis ini, para pemimpin dapat mengidentifikasi formulasi strategi yang efektif untuk mengoptimalkan potensi penuh organisasi guna mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>17</sup> Strategi dalam konteks bisnis atau perusahaan sangat penting untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan perusahaan, serta untuk mewujudkan target atau tujuan jangka panjang ataupun jangka pendek.

Menurut Fred R. David strategi merupakan fasilitas bersama untuk mengembangkan perusahaan dengan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai. Strategi merupakan tindakan yang berpotensi dalam keterlibatan manajemen puncak serta pengambilan keputusan dan memerlukan pemanfaatan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar.<sup>18</sup> Jadi strategi adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang ataupun perusahaan untuk menggapai target ataupun tujuan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi didefinisikan sebagai serangkaian tindakan didalam proses perencanaan

<sup>17</sup> Ahmad Fahrizi dan Hapzi Ali, "Pengaruh Kepemimpinan Strategis, Budaya Organisasi dan Inovasi terhadap Kinerja Organisasi," *JMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 6, no. 4 (2025): hal.254.

<sup>18</sup> Suhari Muharam et al., "Penerapan Strategi Organisasi Dalam Penyusunan Rencana Strategis: Sebuah Perspektif Fred R. David," *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)* 10, no. 2 (2025): hal.26, <https://ojs.unimal.ac.id/jmi/article/view/21887>.



agar tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, melalui langkah-langkah berkelanjutan berdasarkan keputusan kolektif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Sejalan dengan pandangan ini, menurut Fred R. David, strategi melibatkan beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh suatu lembaga maupun perusahaan agar tercapainya tujuan yang diinginkan, antara lain:

#### 1) Formulasi Strategi

Perumusan strategi dikenal juga sebagai formulasi strategi, merupakan proses merancang langkah-langkah jangka panjang yang bertujuan untuk menetapkan visi dan misi organisasi, menentukan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta mengembangkan strategi guna mewujudkan tujuan tersebut agar memberikan nilai terbaik untuk pelanggan.<sup>19</sup>

Menurut Wheelen dan Hunger sendiri, formulasi strategi melibatkan pengembangan rencana jangka panjang untuk mendukung manajemen yang efektif melalui analisis lingkungan eksternal. Proses ini mencakup penetapan misi, visi, dan tujuan perusahaan, serta pengembangan strategi dan arah kebijakan.<sup>20</sup> Ada beberapa tahapan yang perlu dilakukan perusahaan sebagai berikut :

<sup>19</sup> Samsudin, "Formulasi Strategi dalam Memilih Strategi Terbaik untuk Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan," *Jurnal Pikir : Jurnal Studi Pendidikan dan Hukum Islam* 7 (2021): [https://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/pikir/article/download/360/250#:~:text=Formulasi strategi yaitu sebuah tahapan,juga penentuan jangka panjang untuk.hal.2.](https://ejournal.staida-krempyang.ac.id/index.php/pikir/article/download/360/250#:~:text=Formulasi%20strategi%20yaitu%20sebuah%20tahapan,juga%20penentuan%20jangka%20panjang%20untuk%20hal.2.)

<sup>20</sup> Jessica Alfriani, Maulana Rifai, dan Lina Aryani, "Manajemen Strategi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Ketahanan Pangan," *Journal of Government Insight* 4, no. 2 (2024): <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v4i2.792.hal.52.>



a) Tahap pertama: Pengumpulan dan Analisis Informasi Strategis

Fase ini merupakan tanggung jawab para eksekutif organisasi untuk menyampaikan tren terkini dan masa depan, baik dari perspektif eksternal seperti pasar, persaingan, teknologi, regulasi, dan kondisi ekonomi, maupun dari perspektif internal seperti nilai-nilai organisasi, kekuatan dan kapabilitas, hasil produk dan pasar, serta kebijakan strategis sebelumnya.

b) Tahap kedua: Perumusan Strategi

Dalam fase ini, tim ditugaskan untuk mendefinisikan berbagai alternatif masa depan, memilih yang paling tepat, dan mengembangkan profil ataupun visi strategis. Keberhasilan perumusan ini sangat bergantung pada kualitas proses pengambilan keputusan tim.

c) Tahap ketiga: Perencanaan Proyek Induk Strategis

Dengan menerapkan metode manajemen proyek yang canggih dan tepat, di mana rencana dirancang, diuraikan, diprioritaskan, dipecah menjadi beberapa fase, dijadwalkan, dialokasikan sumber daya, diimplementasikan, dan dipantau, sehingga proyek dapat lebih optimal didalam portofolio.

d) Tahap keempat: Implementasi Strategi

Fase ini melibatkan implementasi aktual, dimana kualitas proyek menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, diperlukan sistem komunikasi yang andal, cepat, serta tepat, yang mana melibatkan



semua tingkatan, mulai manajemen tingkat bawah hingga manajemen puncak.

e) Tahap kelima: Pemantauan, Peninjauan, dan Penyempurnaan Strategi

Pada tahap ini, indikator eksternal diperlukan untuk memvalidasi anggapan dasar yang mendasari pembentukan visi. Umpan balik yang berasal dari berbagai sumber, maupun jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, harus terus dioptimalkan. Banyak perusahaan atau organisasi sering kali membuang-buang sumber daya, seperti uang, waktu, dan energi, untuk upaya pengembangan.<sup>21</sup>

2) Implementasi Strategi

Implementasi yaitu suatu proses saat rencana direalisasikan. Implementasi memerlukan keahlian pengelolaan yang berbeda dengan proses perumusan strategi.<sup>22</sup> Tahapan ini merupakan fase yang sangat penting, mengingat banyak perusahaan mampu merancang formulasi strategi yang baik namun seringkali kesulitan menjalankan dengan baik.

Menurut Menurut Wheelen dan Hunger, implementasi strategi merupakan proses transformasi strategi dan kebijakan menjadi tindakan

<sup>21</sup> Paroli, *Manajemen Strategi* (Jawa Barat: CV. Aksara Global Akademia, 2023).hal.14-16.

<sup>22</sup> Edi Supriadi et al., “Analisis Implementasi Model Manajemen Strategi Dalam Industri Kreatif,” *Sibatik Journal* 4, no. 11 (2025): <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i11.3662>. hal.3859,.



nyata melalui pengembangan program, alokasi anggaran, serta penetapan prosedur. Proses ini membutuhkan transformasi budaya, struktur, serta sistem manajemen organisasi di seluruh perusahaan atau lembaga.<sup>23</sup>

Implementasi strategi dalam perusahaan melibatkan tahapan penting, seperti penyusunan tujuan tahunan, penetapan kebijakan, motivasi karyawan, serta alokasi sumber daya yang memadai untuk mewujudkan strategi tersebut.<sup>24</sup> Proses ini mencakup pengembangan budaya yang dapat mendukung strategi, struktur organisasi yang efektif, upaya pemasaran yang terarah, dan juga sistem informasi canggih yang menghubungkan jaminan karyawan dengan kinerja perusahaan.

### 3) Evaluasi Strategi

Tahap terakhir dalam proses manajemen strategis adalah evaluasi, di mana manajer diharuskan menentukan apakah strategi tertentu benar-benar efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Evaluasi strategi sendiri adalah fase dalam proses manajemen yang melibatkan upaya manajer tingkat atas untuk memverifikasi bahwa strategi yang dipilih

<sup>23</sup> Jessica Alfriani, Maulana Rifai, dan Lina Aryani, "Manajemen Strategi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Ketahanan Pangan," *Journal of Government Insight* 4, no. 2 (2024): <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v4i2.792.hal.52>.

<sup>24</sup> Suhari Muharam et al., "Penerapan Strategi Organisasi Dalam Penyusunan Rencana Strategis: Sebuah Perspektif Fred R. David," *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)* 10, no. 2 (2025): <https://ojs.unimal.ac.id/jmi/article/view/21887.hal.26>.



diterapkan dengan tepat dan berhasil mencapai tujuan perusahaan.<sup>25</sup>

Terdapat tiga dasar kegiatan evaluasi evaluasi yakni:

- a) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan, baik internal maupun eksternal.
- b) Mengevaluasi kinerja organisasi secara keseluruhan.
- c) Merancang langkah-langkah perbaikan.<sup>26</sup>

Evaluasi strategi sangat penting karena kondisi saat ini belum tentu menjamin keberlanjutan di masa mendatang. Proses ini bertujuan untuk memverifikasi keselarasan tindakan strategis perusahaan dengan formulasi strategi yang telah ditetapkan. Dalam melakukan evaluasi strategi, perusahaan perlu memperhatikan beberapa aspek kunci, termasuk:

- a) Meninjau faktor internal dan eksternal yang sedang berlangsung untuk menentukan apakah ada perubahan sejak strategi dirumuskan.
- b) Mengukur kompetensi atau kinerja perusahaan dengan memverifikasi kepatuhannya terhadap standar yang ditetapkan.

<sup>25</sup> Jessica Alfriani, Maulana Rifai, dan Lina Aryani, "Manajemen Strategi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Ketahanan Pangan," *Journal of Government Insight* 4, no. 2 (2024): <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v4i2.792.hal.52>.

<sup>26</sup> Jessica Alfriani, Maulana Rifai, dan Lina Aryani, "Manajemen Strategi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Ketahanan Pangan," *Journal of Government Insight* 4, no. 2 (2024): <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v4i2.792.hal.52>.



- c) Menerapkan perbaikan untuk kemajuan perusahaan, yang juga membantu mengembangkan model masa depan untuk meningkatkan daya saing.<sup>27</sup>

## **b. Pelayanan**

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, merupakan upaya membantu memenuhi kebutuhan orang lain.<sup>28</sup> Pelayanan juga dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung dan bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, seperti konsumen, klien, tamu, pelayan, pasien, penumpang, dan sebagainya, dimana keberhasilannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani ataupun orang yang dilayani. Selain itu, pelayanan merupakan langkah yang harus dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan memberikan nilai lebih apa yang ditawarkan pesaing, sehingga menjadi keunggulan tersendiri yang dapat menarik konsumen karena kualitas melebihi harapan mereka.<sup>29</sup>

Pelayanan mencakup beberapa dimensi yang harus dipenuhi, antara lain: kesadaran dalam memberikan pelayanan, empati terhadap pelanggan,

<sup>27</sup> Siti Nur Hidayatul Hasanah dan Agus Zaenul Fitri, "Evaluasi Strategik Berbasis Strategic Leadership Di Lembaga Pendidikan," *IMTIYAZ: Jurnal Ilmu Keislaman* 7, no. 2 (2023); <https://doi.org/10.46773/imtiyaz.v7i2.833.h.153>

<sup>28</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, "KBBI VI Daring," Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia, 2016; diakses 24 September 2025, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/lansia>.

<sup>29</sup> Erina Alimin et al., *Manajemen Pemasaran: Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern* (Nusa Tenggara: Seval Literindo Kreasi, 2022), <https://play.google.com/books/reader?id=JYV4EAAQBAJ&pg=GBS.PR1.h.66>.



komitmen terhadap peningkatan pelayanan, orientasi ke depan, inisiatif tinggi, perhatian yang tulus, dan evaluasi berkelanjutan.<sup>30</sup>

Ada 2 faktor yang mempengaruhi layanan menurut parassuraman, *expected service* dan *perceived service*.<sup>31</sup> Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap ideal dan efektif. Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diterima dan dirasa tidak sesuai bahkan lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap sebagai kualitas yang rendah dan tidak efektif.

Keberhasilan suatu layanan ditentukan oleh sejauh mana perusahaan mampu mengelola tiga aspek utama:

- a) Komitmen perusahaan terhadap layanan yang dijanjikan pada konsumen.
- b) Kemampuan perusahaan dalam membekali karyawan untuk memenuhi janji tersebut.
- c) Kemampuan karyawan dalam mewujudkan dan memberikan janji layanan tersebut kepada konsumen.<sup>32</sup>

Bentuk pelayanan ada 3, yaitu:

<sup>30</sup> Fran Sayekti et al., "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing* 9, no. 1 (2022): hal.17.

<sup>31</sup> I. G. Wiyase, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Emosi Positif Sebagai Variabel Moderating," *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* 10, no. 1 (2022): hal.1.

<sup>32</sup> Desi Ratnasari, *Strategi Pemasaran dan Kepuasan Konsumen* (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2023).hal.45.



a) Layanan dengan lisan

Layanan lisan biasanya digunakan oleh petugas yang bekerja di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, atau bidang lain yang yang bertanggung jawab memberikan penjelasan dan keterangan kepada pihak-pihak yang membutuhkan penjelasan.

b) Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan cukup efektif untuk pelayanan jarak jauh agar menghemat biaya. Tidak hanya terletak dalam jumlah penggunaannya, namun juga dalam peranannya menyampaikan informasi dengan jelas dan tertata.

c) Layanan dengan perbuatan

Pelayanan melalui perbuatan biasanya digunakan oleh mayoritas golongan menengah kebawah. Oleh karenanya, kemampuan serta keterampilan petugas dalam melaksanakan layanan sangat menentukan hasil dan kualitas pelayanan tersebut.<sup>33</sup>

Pelayanan Baik yang baik memiliki standar yang sudah diresmikan perusahaan serta perusahaan harus sanggup dalam membagikan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berikut karakteristik pelayanan yang baik antara lain:

---

<sup>33</sup> Trans Ningsih dan Ega Elsinta, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. MEWAH INDAH JAYA MEDAN," *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, Vol .3, No. 3, 202 32, no. 3 (2021): hal.4.



a) Tersedianya fasilitas sarana prasarana yang baik

Pelanggan selalu mengharapkan pelayanan dengan baik, yang butuh diperhatikan adalah fasilitas yang ada di perusahaan, sebab fasilitas adalah termasuk perihal yang penting untuk melayani pelanggan.

b) Tersedia karyawan yang baik

Seorang pelanggan merasa aman jika karyawan yang melayani bersikap ramah, sopan serta berpenampilan menarik. Selain itu, karyawan juga perlu memiliki kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat, dapat berkomunikasi dengan baik, serta terampil di bidang pekerjaannya.

c) Bertanggung jawab terhadap pelanggan

setiap karyawan harus sanggup melayani pelanggan dari awal hingga akhir dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya. Tanggung jawab yang ditunjukkan oleh karyawan dapat menumbuhkan rasa puas dan juga kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan harus melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan jadwal layanan yang telah ditetapkan. Karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan pas sesuai dengan kemauan pelanggan jangan sampai membuat pelanggan merasa kecewa.



e) Mampu berkomunikasi dengan baik

Para karyawan harus mampu menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang jelas dan dapat dipahami sehingga memahami kemauan pelanggan.

f) Menjamin kerahasiaan setiap transaksi

Kerahasiaan ialah ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Serta karyawan harus bisa melindungi rahasia pelanggan serta perusahaan terhadap siapa saja.

g) Memiliki pengetahuan dan keterampilan

Para karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melayani pelanggan di bidang pekerjaannya. Sehingga setiap karyawan mempunyai pengetahuan serta keahlian tertentu, sebab karyawan senantiasa pelanggan. berhubungan dengan

h) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus mampu memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan, karyawan harus paham dan menguasai kemauan serta kebutuhan pelanggan.

i) Membangun kepercayaan pelanggan

Kepercayaan pelanggan merupakan hal yang sangat dibutuhkan supaya perusahaan. Baik pelanggan baru maupun lama harus merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan, dan hal ini dapat diwujudkan



melalui sikap profesional, tanggung jawab, serta pelayanan yang konsisten dari seluruh karyawan.<sup>34</sup>

Tidak lepas dari ciri-ciri tersebut, pelayanan yang diberikan perusahaan harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan kepada pelanggan, dan sebaiknya melebihi harapan mereka. Hal ini akan lebih mudah mencapai kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong pelanggan tetap. Kepuasan pelanggan juga sangat bermanfaat terhadap kesuksesan serta kualitas suatu perusahaan.<sup>35</sup>

### c. Strategi Pelayanan

Prinsip-prinsip strategi sebagaimana diuraikan oleh Fred R. David, yaitu melalui tahapan formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan.

Sementara, Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dimana keberhasilannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani ataupun orang yang dilayani.<sup>36</sup>

Maka, strategi layanan adalah upaya atau langkah yang dirancang untuk merespons situasi atau kondisi tertentu dengan memberikan solusi

<sup>34</sup> Nur Hazizah, Suhairi, dan Sri Ramadhani, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang," *Jurnal Ekonomi* 30, no. 1 (2025): <https://doi.org/10.24912/je.v30i1.2953>. hal.180-181

<sup>35</sup> Maria Roma Ito Sitompul dan Indriati Agustina Gultom, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Mie Gacoan di Bandar Lampung," *eCo-Buss* 7, no. 3 (2025): <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2147> .hal.1914.

<sup>36</sup> Alimin et al., *Manajemen Pemasaran: Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern*.hal.66.



yang tepat untuk mengatasi masalah yang ada. Strategi ini disusun berdasarkan kebutuhan yang muncul di lapangan dan bertujuan untuk mengembangkan cara terbaik dalam menangani dan menyelesaikan situasi tersebut secara efektif.<sup>37</sup>

Strategi pelayanan tidak hanya sekadar aktivitas operasional, tetapi merupakan bagian dari perencanaan strategis perusahaan yang mengintegrasikan analisis lingkungan internal dan eksternal, pengelolaan sumber daya, dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima untuk menciptakan keunggulan bersaing, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

## 2. Lanjut Usia

Lansia atau manula adalah fase ketika seseorang telah mencapai tingkat kematangan tertentu sesuai batasan usia. Pada masa ini, individu mulai mengalami penurunan kemampuan seiring bertambahnya usia. Proses penuaan sendiri ditandai dengan menurunnya kondisi fisik dan daya tahan tubuh seseorang. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2021, seseorang dapat dikategorikan lansia jika usianya telah mencapai 60 tahun ke atas.<sup>38</sup> Lanjut usia disebabkan oleh bertambahnya

<sup>37</sup> Desi Riani Dwi Putri dan Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng, "Strategi Inovatif dalam Pelayanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi untuk Responsivitas yang Lebih Baik," *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5, no. 1 (2025): hal.355, <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1315>.

<sup>38</sup> Presiden Republik Indonesia, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutan, Pasal 2 Ayat [5].



usia yang menyebabkan terjadinya perubahan struktur dan fungsi sel, jaringan, dan sistem organ.<sup>39</sup>

Penuaan bukanlah pilihan, melainkan proses alami yang pasti dialami setiap individu. Setiap orang, selama berumur panjang, akan mengalami penuaan sebagai bagian dari siklus hidup dan perkembangan manusia, dengan tanda-tanda yang jelas.<sup>40</sup>

Di usia lanjut, kemampuan individu untuk menjalani hidup menurun dan kepekaan mereka terhadap lingkungan sekitar pun menurun. Seiring bertambahnya usia, lansia seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti penyakit kronis, kesepian, kurangnya perlindungan sosial, serta penurunan kesehatan fisik dan mental yang dapat mengancam kemandirian mereka. Kondisi-kondisi ini berdampak pada kualitas hidup mereka.

Menurut Seangpraw, kualitas hidup merupakan indikator penting kesehatan yang baik. Lansia dengan kualitas hidup yang tinggi cenderung lebih produktif, mandiri, sejahtera, dan memiliki kesehatan yang lebih baik.<sup>41</sup>

Maka jemaah batasan usia di atas sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap kesehatan bagi jemaah lansia karena jemaah haji lansia memiliki batasan risiko kesehatan yang tinggi, tidak jarang jemaah haji lansia saat menyelenggarakan ibadah haji di Arab Saudi dalam keadaan lemah. Sehingga sukar terjadi lelah yang berlebihan sehingga sampai meninggal

<sup>39</sup> Toto Sudargo et al., *Asuhan gizi pada lanjut usia* (Ugm Press, 2021).hal.2.

<sup>40</sup> Lilis Maghfuroh et al., *ASUHAN LANSIA: makna, identitas, transisi, dan manajemen kesehatan* (Kaizen Media Publishing, 2023).hal.6.

<sup>41</sup> Indah Mulya Destriande et al., "Faktor yang mempengaruhi kualitas hidup pada lanjut usia," *Jurnal Psikologi Wijaya Putra (Psikowipa)* 2, no. 1 (2021): hal.3.



dunia saat sedang melaksanakan proses ibadah haji. Tentunya, pemerintah siap untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan seluruh jemaah haji maupun jemaah lansia.

### 3. Kepuasan Pelanggan

Secara umum, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai harapan atau perasaan seseorang terhadap hasil pembelian suatu produk atau jasa. Artinya, pelanggan akan merasa puas jika harapannya terpenuhi dan sesuai dengan keinginannya. Kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi melalui produk atau jasa yang digunakannya.<sup>42</sup>

Menurut Djaslim Saladin, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Dalam konteks ini, kepuasan muncul ketika kinerja produk memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil di bawah harapan.<sup>43</sup>

Kepuasan pelanggan juga merupakan faktor kunci dalam membangun kesuksesan bisnis. Pelanggan yang puas cenderung loyal dan cenderung merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya meningkatkan loyalitas tetapi juga menarik pelanggan baru melalui rekomendasi positif.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Naad et al., “Efektifitas Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.”.hal.230.

<sup>43</sup> Yandi Suprpto et al., “PELUANG PASAR GLOBAL PIZZA HUT,” *JURNAL PROMOSI: Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 11 (2023): 156.

<sup>44</sup> Alimin et al., *Manajemen Pemasaran: Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern*.hal.146.



Sedangkan menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dalam diri seseorang setelah membandingkan harapan dengan pengalaman nyata terkait kinerja suatu produk. Pelanggan akan merasa tidak puas apabila kinerja produk tidak memenuhi harapannya, dan sebaliknya, akan merasa sangat puas apabila kinerja produk memenuhi atau bahkan melampaui harapannya.<sup>45</sup>

Menurut Lovelock, kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai keadaan emosional yang muncul sebagai respons terhadap pembelian, yang mencakup spektrum perasaan seperti marah, tidak puas, jengkel, netral, gembira, dan senang. Penjelasan ini menekankan bahwa kepuasan bukanlah konsep hitam-putih, melainkan reaksi dinamis yang dipengaruhi oleh pengalaman individu.<sup>46</sup>

Perspektif ini, kepuasan tercapai ketika kenyataan yang dialami setidaknya memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tersebut, yang pada gilirannya mendorong perilaku positif seperti pembelian berulang dan rekomendasi, sehingga memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar.<sup>47</sup>

Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu:<sup>48</sup>

<sup>45</sup> Alimin et al.h.146

<sup>46</sup> Maya Sari et al., “Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab-Car di Kota Medan),” *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* 14, no. 3 (2020); <https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2020.v14.i02.p07.hal.220>.

<sup>47</sup> Agustina Susanti, Henny Welsa, dan Putri Dwi Cahyani, “Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening,” *Jurnal Ekobis Dewantara* 4, no. 1 (2021): hal.51.

<sup>48</sup> Join Rachel Luturmas, “PROPOSAL PENELITIAN Pengaruh Online Training terhadap Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Jasa Kesehatan di Masa Pandemi Covid 19,” *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (2023);



a. Biaya Garansi

Sebagian perusahaan mengatur biaya garansi atas produk atau layanan mereka dengan menetapkan sebagai persentase dari keseluruhan penjualan. Pendekatan ini sering kali menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan, terutama ketika jaminan kualitas tidak memadai untuk barang yang dijual. Penjelasan lebih lanjut menunjukkan bahwa tidak adanya garansi yang kuat dapat merusak kepercayaan pelanggan, meningkatkan risiko ketidakpuasan dan kerusakan reputasi jangka panjang, yang pada akhirnya berdampak pada daya saing perusahaan di pasar.

b. Penanganan Keluhan Pelanggan

Secara statistik, aspek ini memainkan peran penting dalam menjaga hubungan dengan pelanggan, meskipun perusahaan seringkali baru menyadarinya setelah terlambat bertindak. Jika keluhan atau klaim pelanggan tidak ditangani dengan cepat dan efektif, pelanggan yang meninggalkan produk sulit dicegah. Penjelasan tambahan ini menggarisbawahi pentingnya sistem respons cepat, seperti pusat layanan pelanggan yang responsif, yang tidak hanya mencegah kehilangan



pelanggan tetapi juga membuka peluang untuk meningkatkan proses internal dan meningkatkan pengalaman secara keseluruhan.

c. Pangsa Pasar

Mengukur pangsa pasar merupakan elemen penting yang berkaitan langsung dengan kinerja perusahaan secara keseluruhan dan harus dilakukan secara berkala. Namun, ketika fokusnya hanya pada pengukuran pangsa pasar, aspek kuantitatif seperti volume penjualan seringkali dievaluasi, alih-alih kualitas layanan yang diberikan. Penjelasan lebih lanjut menekankan bahwa pendekatan ini berisiko mengabaikan faktor kualitatif, seperti kepuasan pelanggan dan inovasi layanan, yang sebenarnya lebih berkelanjutan untuk pertumbuhan jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk mengintegrasikan metrik kualitas ke dalam analisis pangsa pasar.

d. Biaya Kualitas Daya

Konsep ini dapat memberikan nilai yang berharga dalam memperkirakan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan yang meninggalkan layanan. Hal ini memungkinkan estimasi biaya terkait yang lebih akurat untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Penjelasan yang lebih rinci mengungkapkan bahwa memahami biaya kualitas daya memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi potensi kerugian, seperti biaya penggantian pelanggan atau pemulihan reputasi,



sehingga mendorong investasi dalam peningkatan kualitas untuk mengurangi dampak finansial negatif dari ketidakpuasan pelanggan.

e. Laporan Industri.

Terdapat berbagai jenis laporan industri yang tersedia, termasuk yang disajikan oleh J.D. Power, seperti yang disajikan oleh Bhote, yang diakui sebagai yang paling adil, akurat, dan sangat dinantikan oleh pengguna bisnis. Laporan-laporan ini memberikan data objektif yang berharga untuk perbandingan. Penjelasan tambahan tersebut menyoroti bahwa laporan semacam itu tidak hanya membantu perusahaan mengevaluasi posisi kompetitif mereka, tetapi juga memberikan wawasan mendalam tentang tren industri. Dengan demikian, laporan tersebut dapat membantu perusahaan dalam menyusun dan menyempurnakan strategi berbasis data yang pada akhirnya mampu meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan.

f. Manfaat Pemberdayaan Pelanggan

Guiltinan menyatakan bahwa salah satu manfaat utama pemberdayaan pelanggan adalah kemampuannya untuk memperkuat loyalitas pelanggan secara signifikan. Pendekatan ini menciptakan ikatan emosional yang lebih kuat antara pelanggan dan merek. Penjelasan lebih lanjut menggarisbawahi bahwa pemberdayaan, seperti melalui partisipasi dalam pengembangan produk atau umpan balik yang berharga, tidak hanya meningkatkan retensi pelanggan tetapi juga mendorong advokasi sukarela,



yang pada gilirannya berkontribusi pada pertumbuhan organik dan keberlanjutan bisnis di tengah persaingan yang ketat.

Kepuasan pelanggan memiliki dampak signifikan terhadap keberlanjutan bisnis jangka panjang. Perusahaan yang memahami pentingnya kepuasan pelanggan biasanya bersedia menginvestasikan anggaran yang substansial untuk menyediakan layanan prima, karena hal ini dianggap sebagai investasi jangka panjang.

Upaya menciptakan kepuasan pelanggan membutuhkan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan pergeseran orientasi serta perilaku konsumen. Saat ini, ekspektasi pelanggan seringkali bergeser ke aspek-aspek yang tampaknya sederhana, namun hal tersebut berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka.

Perusahaan yang bijak akan selalu melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara berkala, karena langkah ini merupakan strategi penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kekuatan dan kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Survei berkala, yakni survei yang digunakan untuk memantau kepuasan pelanggan secara langsung. Survei ini mencakup pertanyaan mencakup niat pembelian ulang dan kesediaan mereka merekomendasikan perusahaan atau mereknya kepada orang lain.
- b. Pemantauan kinerja pesaing, di mana perusahaan perlu memperhatikan tingkat atrisi pelanggan dan menindaklanjutinya



dengan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk mengetahui alasannya.

- c. Menggunakan pembeli misterius, yang berpura-pura menjadi calon pembeli untuk menilai kekuatan dan kelemahan proses pembelian produk, baik dari perusahaan itu sendiri maupun dari pesaing. Lebih lanjut, manajer juga dapat secara langsung mengunjungi lokasi penjualan perusahaan dan pesaing untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.<sup>49</sup>

Selain mengamati tingkatan harapan pelanggan, penting juga untuk memahami berbagai faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, seperti:

- a. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, mereka merasa kualitasnya memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka.
- b. Kualitas layanan. Pelayanan yang baik, ramah, dan profesional dapat memberikan pengalaman positif yang menumbuhkan kepuasan pelanggan.
- c. Harga. Bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga, menawarkan harga yang lebih terjangkau seringkali menjadi sumber kepuasan utama. Harga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

<sup>49</sup> Alimin et al., *Manajemen Pemasaran: Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern*.h.146-



- d. Faktor emosional. Perasaan bangga dan percaya diri yang muncul ketika pelanggan menggunakan produk suatu perusahaan merupakan bentuk kepuasan yang mendalam dan personal.<sup>50</sup>

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui berbagai variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan. Terdapat lima variabel utama yang menjadi tolok ukur pengukuran, yaitu:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Aspek ini mencakup penilaian terhadap penampilan fisik perusahaan, seperti kondisi gedung, tingkat kerapian dan kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, serta penampilan dan kerapian karyawan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Pengukuran ini dilakukan melalui keakuratan informasi yang diberikan, kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, kemudahan proses pemesanan, kesesuaian layanan dengan janji yang ditawarkan, ketepatan waktu layanan, dan kemampuan menangani keluhan pelanggan secara efektif.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Faktor ini meliputi ketanggapan dan kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kemampuan bekerja sama dalam tim, kecepatan dalam memproses transaksi,

---

<sup>50</sup> Desi Ratnasari, *Strategi Pemasaran dan Kepuasan Konsumen* (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2023).hal.46.



responsivitas terhadap keluhan pelanggan, kesiapan dalam menjawab pertanyaan, kejelasan informasi yang diberikan selama proses layanan, pemberian layanan tambahan, serta kesediaan untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.

d. *Assurance* (Jaminan)

Aspek ini diukur melalui pengetahuan produk karyawan, keadilan dalam pemberian layanan, keramahan dan kesopanan dalam berinteraksi, kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas, dan rasa aman yang diberikan kepada pelanggan saat menggunakan jasa perusahaan. Lebih lanjut, jaminan juga berkaitan dengan sejauh mana perusahaan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap reputasinya.

e. *Empathy* (Empati)

Pengukuran ini mencakup kemudahan pelanggan menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara efektif, serta upaya perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara mendalam.<sup>51</sup>

Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan sangat penting bagi keberlanjutan perusahaan. Beberapa strategi umum yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan ini antara lain:

---

<sup>51</sup> Ratnasari.hal.43.



a. Personalisasi Layanan

Menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan dapat dicapai dengan memahami karakteristik mereka secara individu serta menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Kualitas layanan yang optimal berperan krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan, karena layanan yang baik dapat menarik perhatian dan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dianggap penting oleh masyarakat ketika memilih layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan perusahaan dalam menjamin kepuasan pelanggan. Melalui layanan yang dikelola dengan baik, pelanggan dapat menilai tingkat kepuasan mereka secara objektif.

b. Meningkatkan Pelatihan Karyawan

Pelatihan karyawan merupakan langkah krusial dalam meningkatkan kompetensi dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Program pelatihan dan pengembangan tidak hanya bertujuan untuk memperkuat keterampilan karyawan, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas wawasan mereka, dan mempersiapkan mereka menghadapi dinamika dan persaingan di tempat kerja.

c. Pemanfaatan Teknologi

Teknologi berperan krusial dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Melalui penerapan



teknologi, proses transaksi dapat dilakukan lebih cepat dan akurat, sekaligus mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pemrosesan data.

d. Penyampaian Informasi yang Jelas

Penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa semua informasi terkait produk, layanan, dan proses operasional tersampaikan secara transparan dan mudah dipahami oleh pelanggan. Menyediakan panduan produk yang sederhana serta penjelasan tentang manfaat dan prinsip dasarnya dapat membantu pelanggan lebih memahami layanan tersebut.

e. Responsif terhadap Kebutuhan Pelanggan

Perusahaan perlu tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan menanggapi pertanyaan atau permintaan mereka dengan cepat. Menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, live chat, atau media sosial dapat membantu pelanggan mendapatkan informasi dan bantuan kapan pun mereka membutuhkannya.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Ferry Fernando, Rini Tri Hastuti, dan Louis Utama, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Penjualan Fashion X," *Jurnal Serina Abdimas* 2, no. 2 (2024): 612-613, <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29288>.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam berbagai fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, motivasi, tujuan, dan tindakan mereka. Kemudian pemahaman yang diperoleh disajikan dalam kata-kata dan bahasa, sesuai dengan konteks tertentu, dan didukung oleh penggunaan berbagai metode ilmiah.

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan secara gabungan atau melalui teknik triangulasi, sedangkan analisis data bersifat induktif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna di balik suatu fenomena daripada angka atau pengukuran statistik.<sup>53</sup>

Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bersifat penelitian lapangan (*field research*). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada.<sup>54</sup>

Jenis penelitian ini dipilih oleh peneliti karena peneliti ingin memaparkan fenomena yang sesuai dengan tema penelitian yang diambil. Oleh karena itu,

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ed. oleh Sutopo (Bandung: Alfabeta, 2022).h.18

<sup>54</sup> Hasan Syahrizal dan M.Syahrani Jailani, "Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023): hal.18.



penelitian kualitatif dilakukan secara langsung terjun ke lapangan dan juga dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi sebagai data pendukung.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian dalam melakukan penelitian lapangan merupakan faktor penting dalam menentukan hasil. Pemilihan lokasi yang tepat sangat memengaruhi kualitas dan akurasi data penelitian. Oleh karena itu, peneliti perlu mempertimbangkan lokasi penelitian dengan cermat. Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah *Shafira Tour and travel*, Cabang Jember, yang berlokasi di Jl. Kalimantan No. 30, Sumbersari, Jember.

Peneliti memilih Biro Umrah Shafira karena dari pengamatan awal, biro ini memiliki pendekatan pelayanan yang cukup unik, terutama kepada jemaah lansia. Meskipun secara umum semua biro tentu mengedepankan pelayanan, namun Shafira memiliki beberapa keunggulan khusus, seperti fasilitas motor tawaf bagi jemaah lansia yang memudahkan mereka menjalankan ibadah dengan nyaman. Hal ini menunjukkan perhatian khusus terhadap kebutuhan jemaah lansia, yang tidak semua biro secara eksplisit menyediakan.

## **C. Subyek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian yang memiliki informasi mengenai variable dan permasalahan yang diteliti. Subjek penelitian Subjek penelitian dalam hal ini ditentukan dengan menggunakan teknik *Snowball sampling*, agar data yang diambil dari informan sesuai dengan tujuan penelitian. *Snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber



data, yang jumlah awalnya sedikit hingga lama-lama menjadi besar.<sup>55</sup> Sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.

Pertama-tama peneliti memilih informan yang dianggap dapat menguasai dan mampu menjawab permasalahan penelitian ini. Kemudian karena data dirasa kurang, peneliti meminta informan pertama agar mencari informan yang dapat menguatkan data serta menguasai permasalahan penelitian. Begitu seterusnya hingga data yang didapatkan cukup.

Peneliti menentukan informan pendukung berdasarkan saran yang diberikan oleh informan pertama yang dianggap memiliki pemahaman lebih, yakni pimpinan Shafira Tour and Travel cabang Jember. Pimpinan tersebut sudah memiliki informasi mengenai strategi pelayanan, dimana sesuai dengan bidangnya sebagai pimpinan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
Tabel 3.1  
Informan Kunci

No	Nama	Keterangan	Umur
1.	Lulu Darmawan	Pimpinan Cabang	51

(sumber: diolah oleh penulis)

Adapun dalam penelitian ini, peneliti juga memiliki informan pendukung yang dapat mendukung dalam memberikan informasi secara jelas. Nantinya

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Cocok untuk 1. Mahasiswa SI, S2, dan S3. 2. Dosen dan peneliti Ed. 3 Cet. 3 Thn. 2020* (Bandung: Alfabeta, 2020).hal.96



informan pendukung ini dapat memperjelas serta memperkuat data yang diperoleh.

Tabel 3. 2  
Informan Pendukung

No	Keterangan	Jenis kelamin	Umur
1.	Widyawati	Staf marketing dan customer service Shafira	43
2	Totok Mardiyanto	Jamaah Lansia	62
3.	Kristiani Budi Purwanti	Jamaah Lansia	61
4.	Kasiani	Jamaah Lansia	64
5.	Nur Sholeh	Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Kementrian Agama Kabupaten Jember)	56

(sumber: diolah oleh penulis)

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap paling krusial dalam setiap penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang relevan dan akurat. Tanpa pemahaman yang baik tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat memperoleh informasi yang memenuhi standar yang dipersyaratkan.

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan secara alamiah dengan menggunakan sumber data primer. Teknik yang digunakan



berfokus pada observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang fenomena yang diteliti.<sup>56</sup>

## 1. Observasi

Menurut Nasution, observasi adalah metode penelitian yang melibatkan proses mengamati dan menggunakan panca indera untuk mengumpulkan data. Definisi ini menggambarkan makna umum metode observasi sebagai teknik pengumpulan informasi berdasarkan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi.<sup>57</sup>

Melalui metode observasi, peneliti dapat memperoleh informasi langsung dari situasi atau objek yang diamati, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual terhadap fenomena penelitian. Observasi dapat dilakukan secara langsung di lapangan maupun dari jarak jauh, tergantung pada karakteristik penelitian dan tujuan yang diinginkan.<sup>58</sup>

Dalam lingkup operasional *Shafira Tour and Travel* Cabang Jember, peneliti melakukan beberapa hal yang akan diobservasi, antara lain:

### a. Proses Organisasi

Observasi ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami alur kerja internal perusahaan, khususnya di *Shafira Tour and Travel* Cabang Jember, meliputi proses pendaftaran, manajemen transportasi, dan koordinasi

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. hal 296-297.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Cocok untuk 1. Mahasiswa SI, S2, dan S3. 2. Dosen dan peneliti Ed. 3 Cet. 3 Thn. 2020*.hal.106.

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. hal 297.



logistik yang mendukung perjalanan haji dan umrah. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi potensi efisiensi atau hambatan dalam rantai operasional, sehingga memungkinkan rekomendasi perbaikan yang lebih terstruktur dan mendukung kelancaran layanan secara keseluruhan.

#### b. Proses Pelayanan

Observasi difokuskan pada penilaian kualitas layanan yang diberikan Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember kepada jemaah, meliputi interaksi awal melalui komunikasi, bimbingan, pengaturan jadwal, pendampingan selama pelaksanaan haji dan umrah, serta proses kepulangan. observasi ini dilakukan karena untuk mengetahui tingkat kepuasan jemaah secara menyeluruh, yang pada akhirnya berdampak pada reputasi perusahaan dan loyalitas pelanggan jangka panjang.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi antara dua pihak yang dilakukan dengan tujuan untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui kegiatan tanya jawab, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu topik tertentu. Metode ini sering digunakan untuk menilai kondisi seseorang, serta untuk mengumpulkan data mengenai variabel latar belakang, karakteristik objek, maupun sikap individu terhadap suatu isu atau permasalahan tertentu.<sup>59</sup>

Wawancara dapat diterapkan dalam berbagai konteks, seperti penelitian ilmiah, evaluasi pekerjaan, maupun pengumpulan informasi lainnya.

---

<sup>59</sup> Sugiyono. hal 304



Keunggulan utama metode wawancara terletak pada kemampuannya menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi individu secara mendalam serta kontekstual, sehingga menghasilkan data yang kaya dan bermakna.<sup>60</sup>

Menurut Esterberg (2002), terdapat beberapa jenis wawancara yang dapat diklasifikasikan, yaitu terstruktur, semi-terstruktur, dan tidak terstruktur.

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti telah memiliki gambaran yang jelas mengenai informasi yang ingin diperoleh. Dalam pelaksanaannya, peneliti atau pengumpul data memanfaatkan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis, lengkap dengan alternatif jawaban yang telah dipersiapkan sebelumnya. Pendekatan ini memungkinkan proses wawancara berjalan lebih terarah dan konsisten, sehingga data yang diperoleh lebih mudah dibandingkan dan dianalisis.

b. Wawancara Semi-Terstruktur

Jenis wawancara semi-terstruktur tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan data dengan mengeksplorasi permasalahan secara lebih terbuka, di mana informan diajak untuk berbagi pendapat dan ide-idenya. Serta dalam wawancara semi-terstruktur ini, peneliti perlu

---

<sup>60</sup> Muammar Khaddafi et al., “Perbandingan Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Arahkan Ilmu Akuntansi,” *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah dan Akuntansi* 2, no. 4 (2025):, <https://doi.org/10.61132/jjesa.v2i4.1388> .hal.209.



mendengarkan dan mencatat dengan teliti apa yang disampaikan oleh informan.

c. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tak terstruktur adalah jenis wawancara yang fleksibel dan terbuka, di mana peneliti tidak terikat pada daftar pertanyaan yang kaku. Dalam jenis wawancara ini, peneliti hanya menggunakan pedoman umum mengenai topik atau isu yang akan dibahas, sementara arah dan alur pertanyaan dapat berkembang sesuai situasi dan tanggapan informan. Tujuannya adalah agar peneliti dapat mengeksplorasi informasi secara mendalam dan alami, sehingga menghasilkan data yang lebih kaya dan kontekstual.<sup>61</sup>

Dalam hal ini, peneliti memilih metode wawancara semi-terstruktur, dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan melalui interaksi berikut:

- a. Wawancara dengan pimpinan PT Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember mengenai formulasi pelayanan yang diterapkan.
- b. Wawancara dengan pembimbing serta staf pelayanan PT Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember terkait pelaksanaan atau implementasi pelayanan.
- c. Wawancara dengan jemaah umroh dari PT Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember mengenai kualitas pelayanan travel selama pelaksanaan ibadah umroh.

---

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*.h.305-306



d. Wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (Kementerian Agama Kabupaten Jember) mengenai pelayanan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode penelitian yang berfokus pada penelaahan berbagai materi tertulis maupun catatan yang berkaitan dengan peristiwa masa lalu. Data dalam metode ini dapat berupa tulisan, seperti buku, majalah, dokumen resmi, peraturan, notulen rapat, dan catatan harian. Selain itu, dokumentasi juga dapat mencakup bentuk non-tulisan seperti foto, gambar, atau karya monumental seseorang yang memiliki relevansi dengan objek penelitian..<sup>62</sup>

Dalam konteks penelitian di PT Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember, metode dokumentasi digunakan sebagai sarana untuk memperoleh data tertulis dan resmi. Metode ini dilaksanakan dengan mengacu pada pedoman dokumentasi yang menguraikan kategori data yang akan dikumpulkan, sehingga membuat proses pengumpulan data lebih terarah. Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan daftar periksa sebagai alat untuk memastikan semua variabel yang relevan telah diidentifikasi dan didokumentasikan dengan baik.

Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh informasi dari berbagai dokumen, seperti kebijakan perusahaan, laporan kegiatan, notulen

---

<sup>62</sup> Sugiyono. hal 314



rapat, dan arsip administrasi lainnya yang terkait dengan pelayanan jemaah umrah lansia. Pendekatan ini membantu peneliti memperoleh data yang valid dan objektif, sekaligus memperkuat hasil penelitian dengan sumber informasi yang terdokumentasi secara sistematis.

## E. Analisis Data

Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara berkelanjutan, baik selama proses pengumpulan data maupun setelah seluruh data berhasil dikumpulkan dalam jangka waktu tertentu. Selama wawancara, peneliti dapat langsung menganalisis jawaban yang diberikan informan untuk memahami makna yang muncul dari setiap respons. Jika hasil wawancara awal dirasa kurang memadai, peneliti dapat mengajukan pertanyaan lanjutan untuk memperdalam informasi hingga data dianggap valid dan reliabel.<sup>63</sup>

Analisis data didalam penelitian kualitatif melibatkan empat tahap utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keempat tahap ini dikenal sebagai Model Analisis Data Miles dan Huberman.<sup>64</sup>

### 1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, atau dengan menggabungkan ketiganya dalam suatu bentuk triangulasi. Kegiatan ini

---

<sup>63</sup> Sugiyono. hal 320

<sup>64</sup> Sugiyono. hal 324



biasanya berlangsung dalam jangka waktu yang cukup panjang berkisar beberapa hari hingga berbulan-bulan untuk memperoleh data yang kaya dan mendalam. Pada tahap awal, peneliti mengeksplorasi objek penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan mendokumentasikan temuan secara menyeluruh. Melalui metode ini, peneliti dapat mengumpulkan berbagai informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyederhanaan dan pemilihan data dengan menekankan aspek-aspek yang paling penting dan menghilangkan informasi yang tidak relevan. Langkah ini meliputi pengorganisasian, peninjauan, dan pemilihan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumen resmi. Setelah semua data terkumpul, peneliti membaca dan meninjaunya secara menyeluruh untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan yang bermakna sebelum akhirnya menyederhanakan data.

## 3. Penyajian Data

Tahap selanjutnya yakni penyajian data dalam bentuk deskripsi naratif yang ringkas dan sistematis. Dalam penelitian kualitatif, penyajian ini biasanya dilakukan melalui deskripsi teks yang menjelaskan temuan penelitian. Dalam penelitian Strategi Pelayanan Agen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan di *Shafira Tour and Travel*



Cabang Jember, data diorganisasikan sedemikian rupa untuk memberikan gambaran yang jelas tentang strategi agen.

#### 4. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Tahap terakhir didalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Proses ini bertujuan untuk memastikan validitas dan akurasi data yang diperoleh. Peneliti memeriksa kembali temuan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan. Lebih lanjut, tahap ini juga memungkinkan munculnya temuan-temuan baru yang sebelumnya tidak teridentifikasi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan bermakna.

Pada tahap ini peneliti memaparkan kesimpulan data berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah di Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember.

#### F. Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji melalui tiga pendekatan utama, yaitu: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.<sup>65</sup> triangulasi sendiri merupakan pengecekan data yang diperoleh dari bermacam sumber dengan bermacam cara, serta diberbagai waktu.<sup>66</sup> Data yang diperoleh melalui teknik triangulasi, seperti hasil wawancara, kemudian dikonfirmasi menggunakan metode lain seperti observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

<sup>65</sup> Sugiyono. hal 368-370

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Cocok untuk 1. Mahasiswa SI, S2, dan S3. 2. Dosen dan peneliti Ed. 3 Cet. 3 Thn. 2020.* hal.189



Langkah ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan keabsahan sumber data sebelum digunakan sebagai dasar hasil penelitian.

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji keabsahan data dengan cara membandingkan serta menelaah informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.<sup>67</sup> Langkah ini mencakup proses pendeskripsian dan pengelompokan data, mengidentifikasi kesamaan maupun perbedaan pandangan, serta menilai karakteristik khusus dari setiap sumber informasi. Setelah seluruh data dianalisis secara menyeluruh, peneliti menyusun kesimpulan akhir yang kemudian dikonfirmasi dan disepakati bersama oleh semua pihak yang berperan sebagai sumber data penelitian.

Penerapan triangulasi sumber memungkinkan peneliti memperoleh beberapa tujuan, antara lain:

- a. Penggunaan metode kualitatif dan kuantitatif dalam triangulasi adalah untuk mempelajari fenomena yang sama dan untuk tujuan meningkatkan kredibilitas penelitian.
- b. Mengkonfirmasi apakah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu konsep telah tepat.
- c. Untuk keperluan kelengkapan memperbesar dan memperdalam pemahaman tentang pertanyaan penelitian.
- d. Untuk meningkatkan akurasi penelitian, dalam hal ini triangulasi merupakan salah satu validitas.

---

<sup>67</sup> Sugiyono.hal.191



- e. Untuk tujuan meningkatkan kredibilitas penelitian.<sup>68</sup>

Dalam triangulasi sumber, peneliti memeriksa atau menguji keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber untuk menentukan apakah data tersebut sesuai atau berbeda. Langkah ini membantu memastikan reliabilitas dan konsistensi data yang dikumpulkan.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa informasi dari sumber yang sama menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara dapat dikonfirmasi menggunakan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.<sup>69</sup> Pendekatan ini digunakan untuk memastikan data yang dikumpulkan memiliki tingkat reliabilitas dan keandalan yang lebih tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti memverifikasi data dari wawancara dengan Kepala Cabang Shafira *Tour and Travel* Jember melalui pengamatan langsung dan peninjauan dokumen yang relevan.

Seperti wawancara dengan Kepala Cabang Shafira *Tour and Travel* Jember mengenai evaluasi pelayanan, di mana berbentuk penanyaan langsung dan melalui whatsapp. Kemudian peneliti melakukan observasi secara langsung untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah

<sup>68</sup> KHANZA JASMINE, "Triangulasi Data Dalam Analisis Data Penelitian Kualitatif," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. September (2024): hal.828, <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Cocok untuk 1. Mahasiswa SI, S2, dan S3. 2. Dosen dan peneliti Ed. 3 Cet. 3 Thn. 2020*.hal.191



pada saat kepulangan, dan diperkuat dengan dokumentasi pelayanan penanyaan testimoni terhadap setiap jemaah melalui Whatsapp.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga berperan penting dalam menentukan reliabilitas data. Pengumpulan data yang dilakukan pada waktu yang tepat, misalnya pagi hari ketika informan masih segar dan tidak terpengaruh oleh kegiatan atau masalah lain, dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat dan objektif.<sup>70</sup>

Peneliti melakukan triangulasi waktu dengan membandingkan hasil observasi pada saat kunjungan pertama kemudian pada saat pelatihan dilakukan dan yang terakhir kunjungan terakhir. Peneliti melihat bahwa data yang didapatkan dilapangan dengan proses pelatihan berkesinambungan atau benar.

## G. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian adalah kegiatan ilmiah yang dilakukan secara sistematis, terencana, dan dengan tujuan yang jelas. Secara umum, proses penelitian melibatkan beberapa tahapan utama: pra-kerja lapangan, kerja lapangan, dan analisis data.<sup>71</sup>

### 1. Tahap Pra-Kerja Lapangan

Tahap pra-kerja lapangan mencakup serangkaian kegiatan yang dilakukan sebelum pengumpulan data dimulai. Proses ini diawali dengan

<sup>70</sup> Sugiyono.hal.191.

<sup>71</sup> Fahriana Nurrisa, Dina Hermina, dan Norlaila, "Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian : Strategi , Tahapan , dan Analisis Data Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran ( JTPP )," *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)* 02, no. 03 (2025): hal.794-797.



eksplorasi lapangan untuk menentukan permasalahan atau fokus penelitian.

Kegiatan pada tahap ini meliputi:

- a. Membuat rencana lapangan;
  - b. Menentukan lokasi penelitian;
  - c. Mengurus perizinan;
  - d. Melakukan survei pendahuluan dan penilaian lapangan;
  - e. Memilih dan memanfaatkan sumber informasi yang relevan;
  - f. Menyiapkan peralatan penelitian;
  - g. Mengantisipasi dan mengelola masalah etika penelitian.
2. Tahap Kerja Lapangan

Tahap ini meliputi seluruh rangkaian kegiatan penelitian yang dilaksanakan di lokasi penelitian. Pada tahap kerja lapangan, peneliti mengumpulkan data berdasarkan fokus dan tujuan penelitian melalui teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Untuk menunjang kegiatan tersebut, peneliti mempersiapkan berbagai perlengkapan seperti lembar wawancara, kamera, dan alat perekam suara. Proses wawancara dilakukan secara langsung dengan berbagai informan, meliputi pihak manajemen, staf pelayanan, serta pelanggan atau jemaah *Shafira Tour and Travel* Cabang Jember.

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan tahap pengolahan data awal. Analisis ini mencakup kegiatan pengorganisasian, penyederhanaan, serta penyesuaian data agar sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis secara mendalam dengan mengacu pada teori-



teori yang relevan untuk menggambarkan strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah pelanggan di *Shafira Tour and Travel* Cabang Jember.

### 3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data membahas prinsip-prinsip utama pengolahan data, meliputi landasan analisis, identifikasi tema-tema kunci, dan perumusan masalah berdasarkan seluruh data yang diperoleh selama kerja lapangan.





## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Profil Shafira *Tour and travel* Cabang Jember

Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember merupakan sebuah perusahaan jasa perjalanan yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Perusahaan ini hadir untuk memfasilitasi kebutuhan para calon jemaah dalam melaksanakan ibadah ke Tanah Suci melalui berbagai pilihan paket perjalanan yang dapat disesuaikan dengan preferensi masing-masing jemaah. Fokus utama Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember adalah memberikan pelayanan terbaik demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan perjalanan ibadah yang nyaman dan terpercaya.

Didirikan pada tahun 2005 di bawah kepemimpinan Ibu Lulu Darmawan, Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember pada awalnya belum memiliki kantor operasional sendiri dan menjalankan aktivitas bisnis dari kediaman pribadi. Barulah sejak tanggal 1 Maret 2017, perusahaan ini resmi memiliki kantor tetap yang berlokasi di Jl. Kalimantan No.30, Krajan Timur, Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Dalam perkembangannya, Shafira *Tour and Travel* Cabang Jember mendapatkan dukungan dari H. Andi Alamsyah selaku CEO dan pendiri Shafira Tour & Travel. Shafira resmi terdaftar sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah berdasarkan Keputusan Menteri Agama (Depag) No. D/504/2014 untuk penyelenggaraan haji plus, serta Keputusan Menteri



Agama No. D/95/2015 untuk penyelenggaraan ibadah umrah.<sup>72</sup> Adapun kantor pusat perusahaan ini terletak di Jl. Raya Juanda No.1, Ruko Juanda Business Center Blok B.4-5, Gayungan, Surabaya, Jawa Timur.

Hingga kini, *Shafira Tour and Travel* Cabang Jember telah melayani ribuan jemaah haji dan umrah ke Arab Saudi, baik secara individu maupun dalam lingkup kelembagaan, seperti instansi pemerintah dan perusahaan swasta, dengan komitmen terhadap profesionalisme dan pelayanan berkualitas.

## 2. Visi dan Misi *Shafira Tour and travel* Cabang Jember

### a. Visi

Menjadi pilihan utama bagi para tamu Allah sebagai penyelenggara layanan ibadah haji dan umrah dengan mengutamakan kepuasan, kekhusyukan, dan kenyamanan dalam setiap perjalanan.

### b. Misi

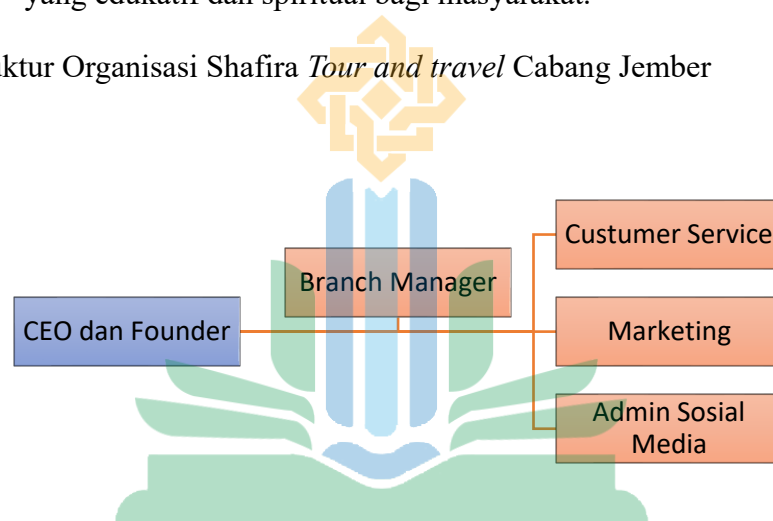
1. Menyediakan kemudahan bagi jemaah dengan menghadirkan berbagai pilihan layanan yang sesuai kebutuhan.
2. Menjamin kekhusyukan, kepuasan, dan kenyamanan melalui pelayanan prima.
3. Membangun dan mempertahankan kepuasan klien secara berkelanjutan.

---

<sup>72</sup> Admin Travel Malang Juanda, "Shafira Tour & Travel Kedepankan Kepuasan, Kekhusyukan, Dan Memorandum," *Gunz Tour and travel*, accessed October 24, 2025, <https://gunztravel.com/shafira-tour-travel-kedepankan-kepuasan-kekhusyukan-dan-memorandum/>.



4. Menjadi penyelenggara umrah yang amanah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
  5. Menyelenggarakan ibadah haji dan umrah dengan kualitas layanan terbaik untuk mendukung kesempurnaan ibadah.
  6. Mengembangkan wisata reguler dan religi sebagai alternatif perjalanan yang edukatif dan spiritual bagi masyarakat.<sup>73</sup>
3. Struktur Organisasi Shafira *Tour and travel* Cabang Jember



Keterangan struktur Shafira *Tour and travel* Jember sebagai berikut:

- a. CEO dan Founder : Danisa Saviera dan Andi Alamsyah
- b. Branch Manager : Lulu Darmawan
- c. Customer Service : Widyawati, Nadia
- d. Marketing : Widyawati
- e. Admin Sosial Media: Wilda

<sup>73</sup> Admin Travel Malang Juanda, "Shafira Tour & Travel Kedepankan Kepuasan, Kekhusyukan, Dan Memorandum," *Gunz Tour and travel*, accessed October 24, 2025, [https://gunztravel.com/shafira-tour-travel-kedepankan-kepuasan-kekhusyukan-dan-memorandum/..](https://gunztravel.com/shafira-tour-travel-kedepankan-kepuasan-kekhusyukan-dan-memorandum/)



## B. Penyajian Data dan Analisis

### 1. Formulasi pelayanan jemaah lanjut usia dapat meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember

Pelayanan bagi jemaah umroh lanjut usia merupakan salah satu prioritas utama di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember. Hal ini berangkat dari pemahaman bahwa jemaah lansia memiliki kebutuhan yang berbeda dibandingkan jemaah pada umumnya, baik dari aspek fisik, kesehatan, maupun kenyamanan dalam menjalankan rangkaian ibadah umroh. Oleh karena itu, penyusunan strategi pelayanan atau formulasi strategi perlu dilakukan secara matang agar dapat meningkatkan kepuasan jemaah serta memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Proses formulasi strategi ini mencakup beberapa tahapan, yaitu analisis lingkungan strategis, perumusan strategi, perencanaan proyek strategis, implementasi strategi, hingga pemantauan dan evaluasi.<sup>74</sup> Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan, formulasi strategi pelayanan jemaah lansia yang dilakukan Shafira *Tour and travel* Cabang Jember mencakup tahapan berikut:

#### a. Tahap I: Pengumpulan dan Analisis Keterangan Strategis

Langkah awal yang dilakukan Shafira adalah mengidentifikasi kondisi jemaah lansia yang akan diberangkatkan, baik dari aspek usia,

<sup>74</sup> Suhari Muharam et al., "Penerapan Strategi Organisasi Dalam Penyusunan Rencana Strategis: Sebuah Perspektif Fred R. David," *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)* 10, no. 2 (2025): <https://ojs.unimal.ac.id/jmi/article/view/21887>.hal.26.



kondisi kesehatan, maupun keterbatasan fisik yang dimiliki. Pimpinan cabang ibu Lulu Darmawan menjelaskan:

Kalau usianya sudah di atas 60 tahun, otomatis kami arahkan untuk ambil paket yang hotelnya lebih dekat ke Masjidil Haram. Misalnya, paket Easy atau Gold, itu minimal ya. Karena memang jaraknya itu lebih dekat, jadi lansia nggak perlu naik bus, cukup jalan kaki dan itu pun jaraknya hanya sekitar 400 meter, atau bahkan ada hotel yang keluar kamar langsung halaman Masjidil Haram.<sup>75</sup>

Pernyataan ini menunjukkan adanya analisis strategis terhadap lingkungan internal, yaitu kondisi jemaah lansia yang membutuhkan fasilitas lebih dekat dengan Masjidil Haram. Di sisi lain, Shafira juga memperhatikan faktor eksternal, seperti jarak hotel, akses transportasi, serta prosedur bandara yang berpotensi menyulitkan jemaah lansia. Misalnya, kursi roda sudah disiapkan sejak keberangkatan dari Bandara Juanda untuk mengantisipasi kesulitan berjalan pada jemaah lansia. Hal ini mencerminkan pemetaan kebutuhan pelanggan dengan mempertimbangkan kondisi eksternal yang dihadapi.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan Kementerian Agama Kabupaten Jember untuk mendapatkan wawasan mengenai kebijakan dan pengawasan layanan bagi jemaah umrah lansia. Menurut pernyataan Bapak Sholeh selaku Kepala Seksi Bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Jember:

Secara umum, kami selalu menekankan kepada setiap biro travel agar memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, khususnya bagi jemaah lansia. Lansia ini perlu mendapat prioritas, baik dari sisi akomodasi, jarak hotel, maupun pendampingan

<sup>75</sup> Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.



selama di Tanah Suci. Dalam setiap pembinaan dan monitoring, kami selalu mengingatkan agar travel tidak hanya fokus pada aspek bisnis, tetapi juga tanggung jawab pelayanan ibadah.<sup>76</sup>

Kebijakan Kementerian Agama ini sejalan dengan strategi yang diterapkan Shafira *Tour and travel* Cabang Jember. Arahannya menegaskan pentingnya analisis strategis yang secara khusus mempertimbangkan kondisi jemaah lansia. Shafira telah menerjemahkan arahan regulasi ini ke dalam strategi layanan yang terstruktur, mulai dari pemilihan hotel di dekat Masjidil Haram, pendataan kondisi kesehatan jemaah, hingga evaluasi kepuasan pascakepulangan.

Hal ini menunjukkan bahwa formulasi strategi layanan Shafira tidak hanya didasarkan pada pertimbangan internal perusahaan, tetapi juga mempertimbangkan regulasi dan standar layanan yang digariskan Kementerian Agama. Dengan demikian, strategi yang dikembangkan lebih komprehensif dan selaras dengan kebijakan pemerintah untuk menjamin kenyamanan jemaah lansia dalam beribadah.

#### **b. Tahap II: Formulasi Strategi**

Berdasarkan analisis tersebut, Shafira menyusun strategi pelayanan yang bersifat antisipatif dan berorientasi pada kenyamanan lansia. Strategi ini diwujudkan dalam bentuk pendampingan intensif dari tour leader maupun mutawwif, serta pencatatan kondisi kesehatan jemaah lansia secara detail. Pimpinan cabang ibu Lulu Darmawan menuturkan

Pelayanan juga kami bedakan, lebih diperhatikan. Misalnya dari sisi tour leader dan mutawwif-nya, kami arahkan untuk

<sup>76</sup> Nur Sholeh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 07 Oktober 2025.



mendampingi lebih intensif. Kalau misalnya lansia perlu asistensi, seperti kursi roda, kami tanyakan dulu ke keluarganya. Apakah biasa jalan atau perlu didampingi terus. Kalau butuh asistensi dari kami, kami bantu pesankan, tapi memang ada tambahan biaya. Tapi kalau mau bawa sendiri, kami sarankan bawa kursi roda sendiri dan nanti dibantu keluarganya selama di tanah suci. Selain itu, kami juga perhatikan kondisi kesehatan lansia. Kalau beliau punya riwayat sakit, seperti cuci darah atau harus minum obat tertentu, itu tour leader wajib pegang catatan kesehatannya. Jadi kalau sewaktu-waktu terjadi sesuatu, bisa cepat ditangani.<sup>77</sup>

Strategi ini dirancang tidak hanya untuk menjawab kebutuhan jemaah saat ini, tetapi juga untuk mengantisipasi potensi kendala yang mungkin timbul di kemudian hari.

### c. Tahap III: Perencanaan Proyek Induk Strategis

Formulasi strategi yang telah disusun kemudian dituangkan dalam kebijakan operasional melalui Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP ini mengatur secara rinci pelayanan khusus bagi jemaah lansia, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan. Ibu Lulu menegaskan

Kami punya standar pelayanan internal yang harus dijalankan semua tim, dari keberangkatan sampai kepulangan. Semua SOP itu juga mengatur khusus bagi lansia, karena mereka butuh perhatian lebih. Misalnya saat tawaf dan sai, kami tempatkan lansia di posisi paling depan biar nggak ketinggalan rombongan.”<sup>78</sup>

Perencanaan strategis ini menunjukkan adanya pengorganisasian sumber daya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih terstruktur. Dengan demikian, setiap tour leader, mutawwif, maupun staf dapat memahami perannya dalam melayani jemaah lansia.

<sup>77</sup> Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>78</sup> Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.



#### d. Tahap IV: Implementasi Strategi

Implementasi strategi diwujudkan melalui pemilihan fasilitas terbaik yang sesuai dengan kebutuhan lansia. Hotel yang dipilih selalu berada dalam jarak dekat dengan Masjidil Haram agar jemaah tidak perlu menempuh perjalanan jauh. Dari sisi transportasi udara, Shafira lebih mengutamakan maskapai Garuda Indonesia karena memiliki fasilitas yang nyaman dan pelayanan yang lebih ramah lansia. Pimpinan cabang ibu Lulu Darmawan menjelaskan “Hotel kami pilih yang paling dekat dengan haram, minimal yang bisa dijangkau jalan kaki tanpa kendaraan. Untuk maskapai, kami utamakan Garuda, karena pelayanan lebih baik dan fasilitasnya nyaman.”<sup>79</sup>

Hal ini memperlihatkan bagaimana strategi yang telah dirancang benar-benar diterapkan untuk memberikan customer value terbaik, khususnya bagi jemaah lanjut usia.

#### e. Tahap V: Pemantauan, Peninjauan, dan Pembaharuan Strategi

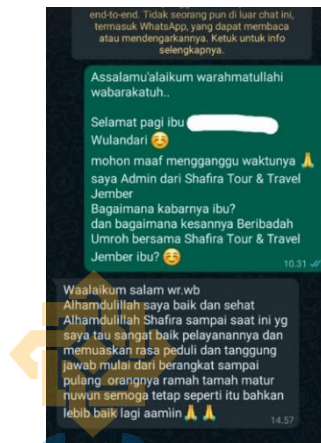
Tahap terakhir dalam formulasi strategi adalah Pemantauan, Peninjauan dan pembaruan pelayanan. Shafira melakukan Pemantauan, Peninjauan, dan Pembaharuan Strategi secara berkelanjutan dengan menanyakan kepuasan jemaah setelah kepulangan maupun saat perjalanan berlangsung. Pemantauan, Peninjauan, dan Pembaharuan Strategi dilakukan secara langsung maupun melalui testimoni. Ibu Lulu Darmawan menyatakan “Setiap kali jemaah pulang, kami pasti tanyakan langsung

---

<sup>79</sup> Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.



bagaimana pelayanan kami, bahkan saat di Tanah Suci pun kami tetap aktif menyapa jemaah via WhatsApp atau telepon, terutama yang lansia.”<sup>80</sup>



Gambar 4. 1 Testimoni jemaah lewat Whatsapp<sup>81</sup>

Hasil wawancara tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Mayoritas jemaah lansia merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, bahkan banyak di antara mereka yang kembali mendaftar umroh bersama Shafira dan merekomendasikan kepada keluarga maupun tetangga. Kondisi ini membuktikan bahwa pelayanan lansia berkontribusi besar terhadap loyalitas pelanggan sekaligus memperkuat citra positif perusahaan di masyarakat.

## 2. Implementasi pelayanan umroh Shafira *Tour and travel* Cabang Jember terhadap jemaah lanjut usia

Dalam praktiknya, implementasi strategi pelayanan jemaah lansia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember mencakup prosedur sebelum

<sup>80</sup> Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>81</sup> Shafira Jember (@shafiratourjember), “Review,” Instagram highlight, November, 2023, <https://www.instagram.com/stories/highlights/17923917314712207/>.



keberangkatan, teknis pelayanan saat di tanah suci, penyediaan fasilitas pendukung, serta penanganan kendala di lapangan.

#### a. Prosedur Sebelum Keberangkatan

Shafira *Tour and travel* menerapkan prosedur khusus bagi jemaah lansia sejak proses awal keberangkatan. Implementasi pelayanan tidak hanya berfokus pada ibadah di tanah suci, melainkan juga menyiapkan kebutuhan administratif jemaah agar lebih mudah. Seorang karyawan menjelaskan:

Sebelum keberangkatan, jemaah lansia akan didampingi sejak awal proses pendaftaran. Prosedur yang dilakukan antara lain pendampingan pembuatan paspor, pengantaran untuk suntik meningitis, sampai perlengkapan umroh diantar ke rumah jemaah.<sup>82</sup>



Gambar 4. 2 Persiapan Prosedur Keberangkatan<sup>83</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mengimplementasikan strategi pelayanan melalui kebijakan dengan memperhatikan detail kebutuhan jemaah lansia. Bimbingan manasik tetap diberikan, meski tidak ada manasik khusus bagi lansia, namun proses penyampaian dibuat lebih sederhana dan disertai contoh praktis yang mudah dipahami.

<sup>82</sup> Widyawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>83</sup> Observasi di Shafira Tour and Travel Jember, 3 September 2024.



## b. Teknis Pelayanan di Tanah Suci

Implementasi strategi pelayanan terlihat nyata saat jemaah lansia menjalankan ibadah di tanah suci. Shafira menyediakan tenaga pendamping atau *assistensi* khusus untuk mendampingi jemaah yang membutuhkan bantuan penuh, terutama saat menjalankan tawaf, sa'i, dan shalat berjemaah.

Jika jemaah lansia membutuhkan kursi roda, akan difasilitasi mulai dari bandara hingga kegiatan ibadah. Ada layanan assistensi khusus yang mendampingi jemaah lansia saat tawaf, sa'i, dan salat lima waktu, terutama jika mereka berangkat tanpa keluarga.<sup>84</sup>



Gambar 4. 3 Pelayanan Asistensi Lansia<sup>85</sup>

Implementasi ini menunjukkan bahwa Shafira tidak hanya mengandalkan keluarga jemaah, tetapi juga menyiapkan sumber daya manusia profesional untuk memastikan jemaah lansia tetap nyaman beribadah. Hal ini sesuai teori implementasi strategi yang menekankan pentingnya pengalokasian sumber daya dalam pelaksanaan rencana.

<sup>84</sup> Widyawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>85</sup> Shafira Jember (@shafiratourjember), "keberangkatan jemaah umroh," Instagram Reels, 8 Agustus, 2025, [https://www.instagram.com/p/DPfi\\_A9CXjO/](https://www.instagram.com/p/DPfi_A9CXjO/).



### c. Penyediaan Fasilitas dan Alat Bantu

Implementasi pelayanan juga diwujudkan melalui penyediaan fasilitas penunjang seperti kursi roda, layanan kesehatan, hingga bantuan komunikasi digital. Seorang karyawan menambahkan:

Ya, tersedia kursi roda di bandara dan Tanah Suci, dengan petugas handling yang mendampingi. Kalau jemaah pusing atau sakit, kami antar ke klinik. Kami juga bantu jemaah menggunakan gadget untuk komunikasi dengan keluarga karena banyak lansia kesulitan pakai Android.<sup>86</sup>

Shafira juga membantu jemaah menggunakan gadget, mendampingi jemaah ke klinik bila sakit, hingga menyiapkan asuransi jika jemaah sakit atau mengalami kecelakaan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Widya:

Iya kalau asuransi untuk jemaah ada, asuransi itu bisa digunakan kalau jemaah saat di Saudi sakit atau mengalami kecelakaan, meninggal, akan dicover asuransi. Jemaah umroh di Shafira sudah otomatis mendapat asuransi, jadi harga paket itu sudah termasuk asuransi juga.<sup>87</sup>

Sesuai dengan pernyataan bapak Sholeh juga menyatakan bahwa pemerintah sendiri berharap agar jemaah mendapat penanganan dan pelayanan yang tepat:

Yang satu lagi yang diharapkan oleh pemerintah itu, bahwa pastikan jemaah itu terasuransikan. Sehingga ketika terjadi permasalahan, misalnya jemaah yang sakit, mereka ada penanganan termasuk yang lansia-lansia tadi, namanya laksana juga lebih rawan sakit. Dengan adanya asuransi yang dipastikan oleh travel itu, maka pelayanan kesehatan itu akan didapat juga oleh jemaah.<sup>88</sup>

<sup>86</sup> Widyawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>87</sup> Widyawati, diwawancara oleh penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>88</sup> Nur Sholeh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 07 Oktober 2025.



Ketersediaan fasilitas ini menjadi bukti nyata bahwa Shafira *Tour and travel* menerapkan strategi pelayanan berbasis kebutuhan riil jemaah lansia. Dengan adanya *support system* berupa sarana kesehatan seperti asuransi dan bantuan teknologi, jemaah merasa lebih aman, tenang, dan tetap bisa terhubung dengan keluarga selama menjalankan ibadah.

#### **d. Penanganan Kendala di Lapangan**

Dalam implementasi strategi, tidak jarang muncul kendala yang harus segera ditangani. Karyawan Shafira menyebutkan bahwa salah satu kendala yang sering dihadapi adalah perubahan maskapai yang berdampak pada penyesuaian harga, serta kendala kesehatan ringan jemaah di tanah suci. Ibu Widyawati menyampaikan “Perubahan maskapai kadang jadi kendala, apalagi kalau harus menjelaskan ke jemaah atau keluarganya. Selain itu ada kendala kesehatan ringan seperti pusing, dan kesulitan jemaah lansia dalam penggunaan teknologi untuk komunikasi.”<sup>89</sup>

Untuk mengatasi hal tersebut, Shafira memberikan solusi dengan cara komunikatif dan adaptif. Staf membantu menjelaskan perubahan dengan sabar, menyiapkan alternatif terbaik, agar jemaah tidak merasa cemas.

Implementasi strategi pelayanan ini sejalan dengan konsep bahwa keberhasilan implementasi ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengatasi hambatan lapangan melalui koordinasi yang baik. Kementerian Agama Kabupaten Jember juga menekankan bahwa pelayanan bagi jemaah lansia harus didasarkan pada prinsip kemudahan, keamanan, dan

---

<sup>89</sup> Widyawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.



kenyamanan. kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jember menjelaskan:

Dalam pelaksanaan di lapangan, travel wajib memastikan bahwa jemaah lansia mendapatkan pendampingan penuh. Termasuk saat di bandara, hotel, dan pelaksanaan ibadah di Masjidil Haram. Kami juga rutin melakukan monitoring melalui laporan keberangkatan dan kepulangan, untuk memastikan bahwa pelayanan terhadap jemaah lansia benar-benar dijalankan sesuai ketentuan.<sup>90</sup>

Tidak hanya itu bapak Sholeh juga menyatakan bahwa pemerintah sendiri berharap agar jemaah mendapat penanganan dan pelayanan yang tepat:

Yang satu lagi yang diharapkan oleh pemerintah itu, bahwa pastikan jemaah itu terasuransikan. Sehingga ketika terjadi permasalahan, misalnya jemaah yang sakit, mereka ada penanganan termasuk yang lansia-lansia tadi, namanya laksia juga lebih rawan sakit. Dengan adanya asuransi yang dipastikan oleh travel itu, maka pelayanan kesehatan itu akan didapat juga oleh jemaah

Pernyataan ini memperkuat temuan bahwa Shafira *Tour and travel* Cabang Jember telah menerapkan pelayanan yang baik, terutama dalam aspek pendampingan ibadah dan penyediaan fasilitas khusus bagi jemaah lansia. Fasilitas seperti kursi roda, pendamping pribadi, adanya asuransi, dan komunikasi aktif antara pemandu wisata dan Jemaah, menunjukkan adanya keselarasan antara praktik di lapangan dengan standar pelayanan yang ditetapkan Kementerian Agama.

---

<sup>90</sup> Nur Sholeh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 07 Oktober 2025.



#### e. Respon Jemaah Lansia Terhadap Implementasi Pelayanan

Hasil implementasi pelayanan Shafira mendapat respon positif dari jemaah lansia. Banyak di antara mereka memberikan testimoni secara sukarela dan merasa terbantu dengan perhatian khusus yang diberikan. Karyawan Shafira ibu Widyawati menyampaikan “Respon jemaah sangat positif. Banyak yang memberikan testimoni secara sukarela. Bahkan sebagian besar kembali memilih Shafira untuk keberangkatan umroh berikutnya.”<sup>91</sup>



Gambar 4. 4 Testimoni Pelayanan Shafira<sup>92</sup>

Respon positif ini menjadi indikator keberhasilan implementasi strategi pelayanan, karena terbukti mampu meningkatkan kepuasan jemaah lansia sekaligus memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan.

#### f. Bentuk Komunikasi Dalam Implementasi Pelayanan

Komunikasi yang efektif merupakan salah satu aspek penting dalam implementasi strategi. Shafira membangun komunikasi dengan jemaah lansia melalui pendekatan personal, ramah, dan sabar, serta melibatkan

<sup>91</sup> Widyawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>92</sup> Shafira Jember (@shafiratourjember), “Testimoni Jamaah,” Instagram Reels, 1 Agustus, 2025, [https://www.instagram.com/p/DOFDTAIk\\_GO/](https://www.instagram.com/p/DOFDTAIk_GO/).



keluarga dalam proses pendaftaran. Ibu Widyawati menyampaikan “Komunikasi dilakukan secara langsung dengan pendekatan yang sabar dan ramah. Untuk lansia yang didaftarkan oleh anaknya, komunikasi juga dilakukan dengan pihak keluarga.”<sup>93</sup>

Hal ini menunjukkan adanya dukungan budaya organisasi yang humanis, sebagaimana yang ditegaskan dalam teori implementasi strategi, bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh budaya organisasi, motivasi karyawan, serta sistem komunikasi yang terjalin dengan baik.

### **3. Evaluasi Pelayanan Jemaah Lansia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember**

Tahap terakhir yakni evaluasi pelayanan, berfungsi untuk menilai efektivitas strategi yang telah dirumuskan dan diimplementasikan. Dalam konteks pelayanan jemaah umroh lanjut usia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember, hasil evaluasi strategi dapat dilihat dari tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Evaluasi yang dilakukan shafira sendiri yakni dengan melakukan survei secara langsung kepada jemaah pada saat kepulangan, seperti pernyataan pimpinan shafira ibu Lulu Darmawan “Kami lakukan evaluasi, meskipun tidak berbentuk survei tertulis ya, lebih ke tanya langsung pas kepulangan atau lewat wa. Kadang juga kami minta testimoni mereka. Kalau ada yang merasa kurang, kami catat sebagai bahan perbaikan.”<sup>94</sup>

<sup>93</sup> Widyawati, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.

<sup>94</sup> Lulu Darmawan Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.



Walaupun shafira tidak melakukan survei secara khusus, pelayanan shafira tetap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diharapkan perusahaan:

Karena pelayanan yang baik itu akhirnya bikin jemaah percaya dan balik lagi ke Shafira. Kami nggak pakai marketing luar, tapi Alhamdulillah jemaah makin tahun makin bertambah. Karena mereka puas, mereka cerita ke keluarga, tetangga, bahkan nitip orang lain ke kami. Jadi pelayanan lansia ini memang kami anggap sangat menentukan loyalitas jemaah dan citra kami juga di mata masyarakat.<sup>95</sup>

Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan strategi pelayanan karena mencerminkan sejauh mana strategi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah lanjut usia. Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi dari pengalaman jemaah setelah menggunakan jasa atau produk tertentu.

Dalam konteks layanan umroh, kepuasan jemaah lanjut usia menjadi aspek krusial karena mereka memiliki keterbatasan fisik dan psikologis sehingga membutuhkan pelayanan yang lebih intensif.

Hasil wawancara dengan jemaah umroh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jemaah lansia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember cenderung tinggi. Hal ini terlihat dari berbagai indikator kepuasan, baik yang bersifat *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, maupun *Empathy*.

#### **a. *Tangible* (Bukti Fisik)**

Dari sisi bukti fisik, jemaah merasa puas dengan kondisi hotel, fasilitas transportasi, maupun sarana penunjang ibadah. Hotel yang

---

<sup>95</sup> Lulu Darmawan Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2025.



disediakan oleh Shafira dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi sehingga memudahkan lansia untuk beribadah. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Totok “Hotelnya deket banget sama masjid, ibaratnya kayak dari kampus ke café depan, jadi bolak-balik nggak masalah. Cocok buat lansia.”<sup>96</sup>

Ibu Budi Purwanti juga menegaskan bahwa hotel yang ditempati sangat strategis dan tidak membuat jemaah merasa lelah. Begitu pula dengan fasilitas hotel bersih, nyaman, memiliki lift, serta kamar mandi yang layak.

Hotelnya deket banget sama masjid, jalan kaki juga nggak capek. Transportasinya juga udah rapi, kita dijemput bus dari bandara, ada mutawif di dalam bus yang langsung bantu arahkan. Saya lihat jemaah dari travel lain kasihan, ada yang disuruh pindah-pindah kamar, bahkan ada yang nggak jadi nginep karena masalah pembayaran. Tapi di Shafira alhamdulillah semuanya lancar dan aman.<sup>97</sup>

Dari sisi transportasi, jemaah juga puas karena bus yang disediakan rapi, dan koper jemaah ditangani oleh petugas, bukan jemaah sendiri seperti yang dipaparkan oleh Ibu Kasiani “Hotel bagus, bersih, ada lift, kamar mandinya juga enak. Nggak ada yang nyusahin. Transportasinya juga nyaman, nggak bikin capek. Kalau jalan jauh pasti diusahakan deketin atau dibantu. Jadi untuk lansia kayak Ibu ini sangat terbantu sekali”<sup>98</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa *tangible* yang ditampilkan Shafira mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi jemaah lansia. Namun

<sup>96</sup> Totok, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Mei 2025

<sup>97</sup> Budi Purwanti, diwawancara oleh Penulis, 18 Mei 2025.

<sup>98</sup> Kasiani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Mei 2025.



meski demikian, peneliti menemukan saat melakukan observasi di lapangan bahwa Shafira tidak memiliki layanan antar jemput dari travel ke bandara seperti travel lainnya yang ada di Jember, dan salah satu jemaah memberikan pernyataan bahwa mereka merasa keberatan dengan tidak adanya fasilitas tersebut. Sebagaimana penjelasan ibu Kasiani "Iya mbak, seandainya ada rombongan travel antar jemput lebih enak. Kita ga repot-repot cari mobil."<sup>99</sup>

Berbeda dengan beberapa jemaah, yang menyatakan tidak keberatan dengan tidak adanya fasilitas antar jemput dari travel ke bandara, seperti pernyataan bapak totok "Nyaman aja mbak. Karena bisa diantar keluarga sampai bandara, kemudian waktu pulang juga dijemput sama keluarga. Nuansanya terasa banget disambut di bandara."<sup>100</sup>

Dari pernyataan jemaah tersebut, meskipun sebagian besar jemaah menyatakan kepuasan, peningkatan fasilitas tambahan seperti transportasi antar-jemput dapat menjadi peluang perbaikan yang selanjutnya akan meningkatkan kepuasan jemaah umrah lansia di masa mendatang.

#### **b. *Reliability* (Keandalan Layanan)**

*Reliability* berkaitan dengan akurasi informasi, pemenuhan janji, serta ketepatan waktu keberangkatan. Dari hasil wawancara, semua jemaah menekankan bahwa Shafira memiliki jadwal keberangkatan yang pasti dan tidak molor. Bapak Totok menyebutkan "Orang kantor tuh

<sup>99</sup> Kasiani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Mei 2025.

<sup>100</sup> Totok, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Mei 2025



biasanya cocoknya sama yang pasti-pasti, waktunya jelas, jadwalnya jelas. Saya nyaman karena keberangkatan pasti, visa dan lain-lain udah diurus. Jadi tinggal berangkat aja.”<sup>101</sup>

Hal senada disampaikan oleh Ibu Budi Purwanti yang merasa Shafira memberikan informasi secara rinci, mulai dari keberangkatan, jadwal kegiatan, hingga hotel tempat menginap. ” Dari awal kita udah dijelasin semuanya, mulai dari persiapan fisik, manasik, bahkan jadwal per hari juga udah jelas. Jadi nggak bingung, tinggal nurut aja sama arahan dari Shafira. Jadwalnya juga tertib, nggak ada yang molor-molor.”<sup>102</sup> Bahkan jemaah menyebut bahwa jadwal ibadah tersusun rapi “seperti kurikulum sekolah”, sehingga tidak ada kebingungan.

Dari awal udah dijelasin semua, mulai dari tanggal keberangkatan, hotelnya di mana, pesawatnya apa, bahkan jam dan programnya juga udah tertata kayak kurikulum sekolah gitu. Jadi kita ngga bingung, tinggal ngikutin aja. Kita kemarin ambil program 14 hari, dan semuanya jelas.”<sup>103</sup>

Reliabilitas layanan ini membuat jemaah merasa tenang dan percaya bahwa mereka akan memperoleh layanan sesuai yang dijanjikan. Hal ini sesuai dengan konsep *expected service* dalam teori kepuasan pelanggan, yakni pelayanan yang sudah diantisipasi dan terbukti terpenuhi.

### c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan jemaah lansia adalah *Responsiveness* dari pihak Shafira, khususnya mutawif dan

<sup>101</sup> Totok, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Mei 2025

<sup>102</sup> Budi Purwanti, diwawancara oleh Penulis, 18 Mei 2025.

<sup>103</sup> Totok, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Mei 2025



pendamping. Hampir semua informan menekankan bahwa mutawif selalu sigap dalam membantu jemaah, bahkan di luar jam normal.

Ibu Budi Purwanti juga menambahkan pengalaman serupa ketika tersesat di Masjid Nabawi, di mana mutawif langsung menolong dengan penuh kesabaran.

Saya sendiri sempat bingung waktu di Masjid Nabawi, karena luas sekali dan saya sendirian. Tapi alhamdulillah, saya langsung dibantu sama mutawif, dianterin balik ke hotel. Ramah dan sabar. Bahkan kalau ada ibu-ibu yang mau masuk Raudhah jam 2 pagi pun tetap dilayani.<sup>104</sup>

Ibu Kasiani juga merasa terbantu saat hendak masuk ke Raudhah, karena pendamping dengan sabar mengarahkan secara perlahan “Iya, walaupun Ibu nggak pakai kursi roda, tapi tetap dibantu dan diperhatikan. Teman-teman juga saling bantu. Waktu masuk Raudhah juga dibimbingin, jadi nggak bingung. Kita diarahkan pelan-pelan dan dibantu supaya bisa masuk dengan tenang.”<sup>105</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa kesigapan, kesabaran, dan kepedulian pendamping menjadi aspek yang sangat diapresiasi oleh jemaah lansia. Bahkan, respons cepat dalam kondisi darurat membuat jemaah merasa aman dan nyaman.

#### **d. Assurance (Jaminan dan Kepercayaan)**

Aspek *Assurance* tercermin dari kemampuan Shafira menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan jemaah. Jemaah merasa bahwa Shafira adalah

<sup>104</sup> Budi Purwanti, diwawancara oleh Penulis, 18 Mei 2025.

<sup>105</sup> Kasiani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Mei 2025.



travel yang amanah, profesional, dan dapat dipercaya. Ibu Kasiani, misalnya, memilih Shafira karena rekomendasi menantu dan reputasi yang baik “Shafira itu amanah, pelayanannya bagus, dan insyaAllah terpercaya. Terus juga memang sudah dikenal orang, jadi Ibu yakin aja.”<sup>106</sup>

Selain itu, penggunaan teknologi audio hajj untuk memandu doa saat tawaf juga menambah keyakinan jemaah karena merasa ibadah lebih tertata “Ustaznya itu sabar banget, pelan-pelan ngajarin dan nggak terburu-buru. Makanannya juga enak karena masakannya orang Indonesia. Terus kita juga dikasih alat bantu kayak audio hajj, jadi bisa ikut baca doa meskipun nggak hafal semua.”<sup>107</sup>

Kepercayaan juga dibangun melalui transparansi informasi sejak awal, keteraturan jadwal, serta tidak adanya praktik yang merugikan jemaah seperti kasus travel lain (jemaah terlantar atau tidak mendapat kamar). Dengan demikian, aspek *Assurance* dalam pelayanan Shafira cukup kuat, sehingga meningkatkan loyalitas jemaah.

#### e. *Empathy* (Perhatian dan Kepedulian)

Aspek *Empathy* tampak jelas dalam pelayanan Shafira terhadap jemaah lansia. Pendamping tidak hanya memberikan layanan standar, tetapi juga menunjukkan kepedulian yang mendalam. Terutama

<sup>106</sup> Kasiani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Mei 2025.

<sup>107</sup> Kasiani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Mei 2025.



pentingnya terhadap perhatian khusus bagi jemaah perempuan, terutama lansia.

Jemaah merasa diperhatikan walaupun tidak menggunakan kursi roda, karena pendamping tetap sabar dan ramah, seperti yang disampaikan oleh Ibu Kasiani “Iya, walaupun Ibu nggak pakai kursi roda, tapi tetap dibantu dan diperhatikan. Teman-teman juga saling bantu. Waktu masuk Raudhah juga dibimbingin, jadi nggak bingung. Kita diarahkan pelan-pelan dan dibantu supaya bisa masuk dengan tenang.”<sup>108</sup>

Selain itu, hubungan kekeluargaan tetap terjalin bahkan setelah kepulangan. Walaupun Shafira tidak melakukan follow-up secara formal, jemaah tetap merasa puas karena komunikasi masih terjalin melalui grup jemaah dan staf yang responsif jika dihubungi. Seperti pernyataan Ibu Kasiani “dari awal udah rapi dan pelayanannya oke, saya sendiri udah puas. Saya juga tetep nyambung sama temen-temen jemaah lain yang berangkat bareng, jadi bisa sharing juga walau udah pulang.”<sup>109</sup>, dan pernyataan bapak Totok “kita masih komunikasi lewat grup jemaah. Kalau ada apa-apa dan tanya ke mereka juga tetap dijawab, masih direspons dengan baik.”<sup>110</sup>

Hal ini membuktikan bahwa perhatian personal yang diberikan Shafira berhasil menciptakan pengalaman emosional positif, sehingga jemaah merasa dihargai dan dipahami kebutuhannya.

<sup>108</sup> Kasiani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Mei 2025.

<sup>109</sup> Totok, diwawancara oleh Penulis, Jember, 18 Mei 2025

<sup>110</sup> Kasiani, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Mei 2025.



## C. Pembahasan Temuan

### 1. Formulasi pelayanan jemaah lanjut usia dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember

Dari penyajian data dan analisis di atas bahwa formulasi pelayanan jemaah haji lansia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan pendekatan strategis yang komprehensif, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga proses evaluasi yang berkelanjutan. Strategi ini dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan spesifik jemaah haji lansia, seperti keterbatasan fisik, kebutuhan kesehatan, dan kenyamanan dalam menjalankan ibadah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada aspek teknis tetapi juga pada dimensi emosional dan psikologis jemaah.

Menurut Fred R. David, perumusan strategi adalah proses merancang langkah-langkah ke depan yang bertujuan untuk menetapkan visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan finansial, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dengan memberikan nilai terbaik kepada pelanggan.<sup>111</sup> Proses perumusan strategi ini melibatkan beberapa tahapan: analisis lingkungan strategis, perumusan strategi, perencanaan proyek strategis, implementasi strategi, serta pemantauan dan evaluasi.

<sup>111</sup> Suhari Muharam et al., "Penerapan Strategi Organisasi Dalam Penyusunan Rencana Strategis: Sebuah Perspektif Fred R. David," *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)* 10, no. 2 (2025): <https://ojs.unimal.ac.id/jmi/article/view/21887>.hal.26.



#### **a. Fase pengumpulan dan analisis informasi strategis**

Shafira menunjukkan kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan jemaah lanjut usia. Penempatan mereka di hotel-hotel dekat Masjidil Haram dan penyediaan kursi roda sejak keberangkatan di bandara menunjukkan identifikasi menyeluruh perusahaan terhadap potensi kendala. Hal ini sejalan dengan prinsip strategi berorientasi pelanggan, di mana perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan sebagai dasar perumusan kebijakan.

Serta keselarasan antara strategi Shafira dan kebijakan Kementerian Agama menunjukkan komitmen biro perjalanan tersebut untuk menjaga kualitas layanan sesuai standar nasional. Oleh karena itu, proses perencanaan Shafira tidak hanya operasional tetapi juga memiliki landasan hukum dan etika yang kuat.

Temuan ini menunjukkan bahwa koordinasi dengan instansi pemerintah seperti Kementerian Agama berperan penting dalam mengembangkan strategi layanan yang berfokus pada kenyamanan dan keamanan jemaah lansia selama ibadah umrah.

#### **b. Fase perumusan strategi**

Shafira merumuskan strategi dengan mengembangkan langkah-langkah antisipatif yang berfokus pada dukungan intensif dan pencatatan kondisi kesehatan jemaah. Strategi ini sejalan dengan teori manajemen strategis, yang menekankan pentingnya memilih alternatif terbaik berdasarkan kondisi internal dan eksternal. Pendekatan ini juga



menunjukkan komitmen perusahaan untuk memastikan potensi risiko diminimalkan sejak awal.

**c. Fase perencanaan proyek induk strategis**

Shafira merencanakan strategi ini ke dalam Prosedur Operasi Standar (SOP) yang jelas. Keberadaan SOP menandakan struktur organisasi layanan yang sistematis, yang memastikan bahwa setiap anggota staf memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas. Hal ini penting untuk menjaga kualitas layanan yang konsisten, terutama dalam menghadapi dinamika lapangan yang seringkali tidak terduga.

**d. Tahap implementasi strategi**

Penerapan layanan khusus bagi jemaah lansia terlihat jelas dalam pemilihan fasilitas, baik akomodasi maupun transportasi. Hotel-hotel yang dekat dengan Masjidil Haram dan pemilihan maskapai penerbangan dengan layanan prima merupakan wujud nyata dari strategi diferensiasi Shafira. Langkah ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya menjual paket perjalanan, tetapi juga memberikan nilai tambah berupa kenyamanan dan ketenangan pikiran bagi jemaah lansia.

**e. Tahap pemantauan dan evaluasi**

Shafira melakukan pemantauan dan evaluasi dengan menanyakan testimoni pelayanan kepada jemaah baik secara langsung maupun melalui media komunikasi digital (WhatsApp), guna menjaga hubungan jangka panjang dengan jemaah, yang mana mencerminkan upaya untuk menjaga hubungan emosional dengan pelanggan. Hasil evaluasi yang menunjukkan



tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa strategi ini berhasil meningkatkan loyalitas jemaah. Banyaknya jemaah yang mendaftar ulang dan memberikan rekomendasi merupakan bukti nyata efektivitas strategi ini.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa formulasi strategi layanan jemaah lansia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember telah diterapkan secara sistematis dan berkelanjutan. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan jemaah, tetapi juga memperkuat citra perusahaan sebagai agen perjalanan yang tepercaya, profesional, dan berfokus pada pelanggan. Dengan demikian, layanan lansia dapat dikatakan sebagai salah satu keunggulan kompetitif Shafira dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perjalanan umrah.

## **2. Implementasi pelayanan umroh Shafira *Tour and travel* Cabang Jember terhadap jemaah lanjut usia**

Setelah proses formulasi selesai, fase implementasi menjadi langkah selanjutnya. Berdasarkan teori implementasi strategi menurut Whelen dan Hunger, perusahaan diharuskan untuk mewujudkan rencana tersebut dengan menetapkan kebijakan, mengalokasikan sumber daya, memotivasi karyawan, dan membangun budaya organisasi yang memfasilitasi pencapaian tujuan.<sup>112</sup>

Hasil riset menunjukkan bahwa Shafira *Tour and travel* cabang Jember telah berhasil menerapkan strategi pelayanan bagi jemaah haji lansia melalui

---

<sup>112</sup> Jesica Alfriani, Maulana Rifai, dan Lina Aryani, "Manajemen Strategi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Ketahanan Pangan," *Journal of Government Insight* 4, no. 2 (2024): <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v4i2.792.hal.52>.



berbagai elemen terpadu. Implementasi ini meliputi persiapan pra-keberangkatan, mekanisme pelayanan di Tanah Suci, penyediaan fasilitas pendukung, penanganan kendala di lokasi, respons jemaah haji terhadap layanan, dan pola komunikasi perusahaan.

**a. Persiapan Pra-Keberangkatan**

Shafira menunjukkan dedikasinya dalam memberikan pelayanan yang cermat dan personal bagi jemaah haji lansia. Bantuan, mulai dari proses pendaftaran dan pengurusan paspor hingga vaksinasi meningitis dan pengantaran perlengkapan umrah ke rumah, mencerminkan prinsip layanan prima. Pendekatan ini menekankan bahwa implementasi strategi ini tidak hanya terbatas pada pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, tetapi juga mencakup aspek administratif dan kenyamanan jemaah haji bahkan sebelum keberangkatan.

**b. Mekanisme Pelayanan Di Tanah Suci**

Shafira menyediakan pendamping atau asisten khusus bagi jemaah haji lansia. Ketersediaan kursi roda, bantuan tawaf dan sa'i, serta bantuan salat berjemaah merupakan bukti nyata dari kompetensi sumber daya manusia yang dikerahkan. Hal ini menegaskan bahwa perusahaan tidak hanya mengandalkan dukungan keluarga jemaah, tetapi juga melibatkan tim internal untuk memastikan kenyamanan beribadah bagi jemaah lansia.



Pendekatan ini sejalan dengan konsep implementasi strategis yang menekankan urgensi alokasi sumber daya yang optimal.

**c. Penyediaan Fasilitas Dan Alat Bantu**

fasilitas ini merupakan wujud lain dari implementasi layanan. Ketersediaan kursi roda, layanan kesehatan, dan dukungan penggunaan perangkat komunikasi digital mencerminkan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan nyata jemaah lansia. Fasilitas pendukung ini tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga memperkuat rasa aman dan ikatan emosional antara jemaah dan keluarga selama beribadah.

**d. Mengelola Kendala Di Lapangan**

Shafira menunjukkan fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi ketika menghadapi masalah seperti perubahan jadwal penerbangan atau masalah kesehatan ringan di antara jemaah. Resolusi dicapai melalui komunikasi yang cermat, pengembangan opsi terbaik, dan penyediaan rujukan ke fasilitas medis. Implementasi ini menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengatasi kendala di lapangan melalui koordinasi dan komunikasi yang efisien, yang dalam teori implementasi strategi dianggap sebagai elemen krusial bagi keberhasilan implementasi.

**e. Tanggapan Jemaah Lansia**

implementasi strategi layanan ini memberikan dampak positif yang signifikan. Jemaah merasa mendapat perhatian khusus, dan banyak yang secara sukarela memberikan testimoni positif. Bahkan, mayoritas jemaah lansia kembali memilih Shafira untuk perjalanan mereka berikutnya.



Respons positif ini dapat dimaknai sebagai tolok ukur keberhasilan strategi, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga menumbuhkan loyalitas jangka panjang.

#### **f. Komunikasi Dalam Implementasi Layanan**

Shafira menunjukkan bahwa telah membangun budaya organisasi yang berorientasi kemanusiaan. Komunikasi dilakukan dengan kesabaran, keramahan, dan pendekatan personal, baik terhadap jemaah lansia maupun keluarga mereka. Hal ini menggambarkan bahwa keberhasilan implementasi strategi tidak semata-mata bergantung pada sistem dan fasilitas, tetapi juga pada interaksi yang hangat dan empati antar individu.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa penerapan strategi layanan jemaah lansia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember efektif berkat dukungan kebijakan yang terstruktur, alokasi sumber daya yang memadai, budaya organisasi yang humanis, dan komunikasi yang berkualitas. Implementasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan jemaah, tetapi juga memperkuat loyalitas dan reputasi positif perusahaan di masyarakat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi layanan jemaah lansia merupakan elemen penentu dalam mempertahankan keunggulan kompetitif Shafira di tengah persaingan yang ketat di industri perjalanan umrah.



### 3. Evaluasi pelayanan jemaah lansia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember

Evaluasi strategi sendiri adalah fase dalam proses manajemen yang melibatkan upaya manajer tingkat atas untuk memverifikasi bahwa strategi yang dipilih diterapkan dengan tepat dan berhasil mencapai tujuan perusahaan.<sup>113</sup> Melalui tahap evaluasi, organisasi dapat menilai sejauh mana kebijakan dan strategi yang telah dijalankan memberikan hasil yang sesuai dengan sasaran yang diharapkan, sekaligus menjadi dasar untuk melakukan perbaikan di masa mendatang. Dalam konteks pelayanan jemaah umrah lanjut usia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember, evaluasi strategi berperan penting untuk memastikan bahwa seluruh upaya pelayanan benar-benar berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan, yang menjadi tujuan utama dari implementasi strategi pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi atas ekspektasi dan kinerja layanan yang diterima. Stickman dan Kanuk menekankan bahwa apabila kinerja layanan melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas, sedangkan jika kinerjanya berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa.<sup>114</sup> Dalam konteks layanan umrah, khususnya bagi jemaah lanjut usia, kepuasan menjadi faktor krusial karena mereka memiliki

<sup>113</sup> Jessica Alfriani, Maulana Rifai, dan Lina Aryani, "Manajemen Strategi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Ketahanan Pangan," *Journal of Government Insight* 4, no. 2 (2024): <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v4i2.792.hal.52>.

<sup>114</sup> Nur Hazizah, Suhairi, dan Sri Ramadhani, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang." hal.178.



keterbatasan fisik dan psikologis yang menuntut pelayanan lebih intensif, komprehensif, dan empatik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Shafira *Tour and travel* Cabang Jember, evaluasi terhadap pelayanan dilakukan secara langsung kepada jemaah, terutama pada saat kepulangan. Walaupun tidak dilakukan dalam bentuk survei tertulis, Shafira secara rutin menanyakan kesan, masukan, dan testimoni jemaah sebagai bahan perbaikan pelayanan di masa mendatang. Evaluasi ini menjadi bentuk kontrol internal yang menggambarkan sejauh mana strategi pelayanan yang telah diterapkan mampu memenuhi ekspektasi jemaah. Pimpinan Shafira menyampaikan bahwa tingkat kepuasan jemaah lansia menjadi indikator utama keberhasilan strategi pelayanan, sebab kepuasan ini berpengaruh langsung terhadap loyalitas dan citra lembaga di mata masyarakat. Hal ini terbukti dari semakin banyaknya jemaah yang mendaftar kembali melalui rekomendasi dari jemaah sebelumnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jemaah lansia di Shafira *Tour and travel* Cabang Jember tergolong tinggi. Berdasarkan temuan lapangan, kepuasan ini dipengaruhi oleh lima dimensi utama yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Kelima aspek tersebut secara kolektif mencerminkan kualitas pelayanan yang telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan jemaah lansia.



### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari sisi bukti fisik, jemaah merasa puas dengan fasilitas hotel, sarana transportasi, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan selama ibadah. Lokasi hotel yang sangat dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi memudahkan jemaah lansia untuk beribadah tanpa merasa kelelahan. Selain itu, hotel yang bersih, memiliki lift, dan kamar mandi yang layak menambah kenyamanan jemaah, sebagaimana disampaikan oleh beberapa informan.

Fasilitas transportasi juga mendapat penilaian positif, karena koper jemaah ditangani oleh petugas, sehingga jemaah lansia tidak terbebani. Hal ini menunjukkan bahwa Shafira telah memperhatikan kebutuhan fisik jemaah lansia secara baik.

Namun, peneliti juga menemukan adanya catatan minor terkait tidak tersedianya fasilitas antar-jemput dari kantor travel menuju bandara. Sebagian jemaah menilai hal ini sebagai kekurangan, meskipun sebagian lain tidak mempermasalahkannya karena dapat diantar oleh keluarga. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas tambahan seperti transportasi antar-jemput dapat menjadi peluang perbaikan agar kepuasan jemaah lansia semakin optimal. Temuan ini menegaskan bahwa aspek *tangible* telah memenuhi ekspektasi mayoritas jemaah, sekaligus menunjukkan pentingnya penyempurnaan fasilitas pendukung.



## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan layanan Shafira tercermin dari kejelasan informasi, ketepatan jadwal keberangkatan, dan pemenuhan janji layanan. Jemaah menyampaikan bahwa seluruh informasi penting mulai dari jadwal keberangkatan, lokasi hotel, hingga program ibadah telah disampaikan secara rinci sejak awal. Bahkan, jadwal kegiatan disusun secara sistematis “seperti kurikulum sekolah”, sehingga jemaah tidak merasa bingung selama di Tanah Suci.

Konsistensi dan kepastian jadwal ini menciptakan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan jemaah terhadap profesionalitas Shafira. Hal ini sejalan dengan konsep *expected service*, di mana pelayanan yang dijanjikan telah sesuai dengan harapan dan terbukti dilaksanakan dengan baik.

## 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas menjadi aspek yang paling menonjol dalam pelayanan Shafira, terutama dari para mutawif dan pendamping yang selalu sigap membantu jemaah lansia, bahkan di luar jam normal. Jemaah merasa sangat terbantu ketika menghadapi kesulitan di Masjid Nabawi atau saat menuju Raudhah. Mutawif dengan sabar mengarahkan, menenangkan, dan memastikan jemaah sampai di tujuan dengan aman.

Sikap tanggap, kesabaran, serta kesiapsiagaan ini menciptakan rasa aman dan nyaman bagi jemaah, terutama lansia yang membutuhkan pendampingan ekstra. Temuan ini memperkuat teori bahwa daya tanggap



yang baik mampu menumbuhkan loyalitas dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Aspek jaminan terlihat dari kepercayaan jemaah terhadap reputasi dan kredibilitas Shafira sebagai agen perjalanan yang amanah, profesional, dan transparan. Banyak jemaah memilih Shafira karena faktor kepercayaan dan rekomendasi dari keluarga atau kerabat yang telah berangkat sebelumnya.

Penggunaan teknologi seperti audio hajj untuk membantu jemaah dalam membaca doa saat tawaf menambah rasa tenang dan keyakinan jemaah, terutama bagi yang belum hafal doa secara lengkap. Selain itu, tidak adanya praktik merugikan seperti keterlambatan jadwal atau penelantaran jemaah memperkuat citra Shafira sebagai biro perjalanan yang memiliki integritas tinggi.

Oleh sebab itu, dimensi *Assurance* tidak hanya memberikan rasa aman secara fungsional, tetapi juga meningkatkan rasa percaya dan loyalitas jemaah terhadap Shafira.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati menjadi dimensi yang paling kuat dirasakan oleh jemaah lansia. Staf Shafira menunjukkan perhatian personal yang tulus melalui sikap ramah, sabar, dan penuh kasih. Pendamping tidak hanya memberikan



pelayanan standar, tetapi juga memperhatikan kebutuhan emosional jemaah, khususnya perempuan lansia yang membutuhkan dukungan lebih.

Meskipun tidak semua jemaah menggunakan kursi roda, mereka tetap merasa diperhatikan dan dibantu dengan penuh kesabaran. Setelah kepulangan pun, hubungan antara jemaah dan pihak Shafira tetap terjalin melalui grup komunikasi, yang memungkinkan mereka saling berbagi pengalaman dan berinteraksi dengan staf.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Shafira tidak berhenti pada aspek teknis, tetapi juga menyentuh sisi emosional jemaah, sehingga menumbuhkan kepuasan yang mendalam dan hubungan jangka panjang yang bersifat kekeluargaan.

Secara keseluruhan, hasil pembahasan ini memperlihatkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan Shafira *Tour and travel* Cabang Jember berhasil menciptakan tingkat kepuasan tinggi di kalangan jemaah lansia. Meskipun terdapat kekurangan kecil seperti ketiadaan fasilitas antar-jemput, hal tersebut tidak memengaruhi kepuasan jemaah secara signifikan. Sebaliknya, loyalitas jemaah yang kembali menggunakan jasa Shafira dan merekomendasikannya kepada orang lain menjadi bukti nyata keberhasilan strategi pelayanan yang berorientasi pada empati, keandalan, dan kenyamanan lansia.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan jemaah lansia di Shafira bukan hanya didorong oleh terpenuhinya kebutuhan dasar, tetapi juga oleh kualitas interaksi, perhatian personal, dan nilai emosional yang



dibangun selama perjalanan. Faktor-faktor ini menjadi keunggulan kompetitif yang memperkuat posisi Shafira di industri perjalanan umrah yang semakin kompetitif.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian terkait dengan Strategi Pelayanan Jemaah Umroh Lanjut Usia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Shafira *Tour and travel* Cabang Jember dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Formulasi layanan bagi jemaah lansia di Shafira *Tour and Travel* cabang Jember mencakup pengumpulan informasi mengenai kebutuhan spesifik (seperti fasilitas kesehatan dan kenyamanan), perumusan strategi antisipatif, perencanaan melalui prosedur operasi standar (SOP), penerapan fasilitas unggulan, dan evaluasi berkelanjutan yang sejalan dengan kebijakan Kementerian Agama. Pendekatan ini tidak hanya meminimalkan risiko fisik dan emosional, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas jemaah, terbukti dari pendaftaran ulang dan rekomendasi positif.
2. Implementasi strategi pelayanan telah dilakukan secara efektif, baik sebelum keberangkatan maupun selama jemaah berada di Tanah Suci. Pendampingan administrasi, bimbingan manasik yang mudah dipahami, pelayanan intensif di lapangan, penyediaan fasilitas kesehatan, serta bantuan komunikasi digital menunjukkan bahwa Shafira menempatkan kenyamanan dan keamanan jemaah sebagai prioritas.
3. Shafira telah berhasil melakukan evaluasi terhadap strategi pelayanannya melalui peningkatan kualitas pendampingan, penyediaan fasilitas yang ramah lansia, serta pelatihan bagi karyawan agar mampu memberikan pelayanan



yang sesuai dengan kebutuhan jemaah lanjut usia. Hasil evaluasi tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan mampu meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah. Dengan demikian, strategi pelayanan yang dijalankan tidak hanya efektif secara operasional, tetapi juga selaras dengan tujuan utama perusahaan dalam memberikan pengalaman ibadah yang bermakna bagi seluruh jemaah, khususnya lansia.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengajukan saran-saran antara lain :

### 1. Bagi Shafira *Tour and travel*

Shafira perlu membangun sistem tindak lanjut yang lebih formal setelah jemaah umroh kembali, misalnya melalui survei kepuasan tertulis. Serta peningkatan terhadap promosi, agar perusahaan dapat memperoleh data evaluasi yang lebih terukur dan memperkuat ikatan emosional dengan pelanggan. Selain itu, penyediaan fasilitas tambahan seperti layanan antar-jemput dari kantor cabang ke bandara akan membantu jemaah lansia menghindari beban transportasi.

### 2. Bagi Jemaah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada masyarakat, khususnya jemaah atau calon jemaah umrah, tentang pentingnya kualitas layanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan jemaah



dalam memilih agen perjalanan umrah yang berkomitmen kuat terhadap kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jemaah secara keseluruhan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas kajian pada cabang atau biro perjalanan umrah yang lain, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi pelayanan terhadap jemaah umroh lanjut usia.





## DAFTAR PUSTAKA

- Admin Travel Malang Juanda. "Shafira Tour & Travel Kedepankan Kepuasan, Kekhusyukan, dan Memorandum." Gunz Tour and Travel. Diakses 24 Oktober 2025. <https://gunztravel.com/shafira-tour-travel-kedepankan-kepuasan-kekhusyukan-dan-memorandum/>.
- Alfriani, Jesica, Maulana Rifai, dan Lina Aryani. "Manajemen Strategi Pemerintah Desa dalam Pelaksanaan Program Ketahanan Pangan." *Journal of Government Insight* 4, no. 2 (2024): 73–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.47030/jgi.v4i2.792>.
- Alimin, Erina, Eddy Eddy, Diana Afriani, Nendy Pratama Agusfianto, Yusi Faizathul Octavia, Titiek Mulyaningsih, Satriawan Satriawan, Siti Yulianah M Yusuf, Rudi Irwansyah, dan Agustinus Moonti. *Manajemen Pemasaran: Kajian Pengantar di Era Bisnis Modern*. Nusa Tenggara: Seval Literindo Kreasi, 2022. <https://play.google.com/books/reader?id=JYV4EAAAQBAJ&pg=GBS.PR1>.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. "KBBI VI Daring." Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/lansia>.
- Destriande, Indah Mulya, Intan Faridah, Kharisma Oktania, dan Syahnur Rahman. "Faktor yang mempengaruhi kualitas hidup pada lanjut usia." *Jurnal Psikologi Wijaya Putra (Psikowipa)* 2, no. 1 (2021): 1–9.
- Didin Chonyta, dan Mohammad Jainuri. "Integrasi Maqāsid Klasik Dan Kontemporer Dalam Pelayanan Haji Untuk Lansia, Difabel, Dan Jemaah Risiko Tinggi: Studi Maqāsid Perspektif Ibn 'Ashūr Dan Jasser Auda." *IMTIYAZ: Jurnal Ilmu Keislaman* 9, no. 3 (2025): 521–536. <https://doi.org/10.46773/imtiyaz.v9i3.2370>.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Kementerian Agama Republik Indonesia. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023.
- Ditjen PHU Kemenag RI (@Informasihaji). "Grafik Jemaah Umroh Indonesia." Instagram Photo, 2025. <https://www.instagram.com/p/DFmiM-ryjuJ/>.
- Fahrizi, Ahmad, dan Hapzi Ali. "Pengaruh Kepemimpinan Strategis, Budaya Organisasi dan Inovasi terhadap Kinerja Organisasi." *JMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 6, no. 4 (2025): 252–260.
- Fernando, Ferry, Rini Tri Hastuti, dan Louis Utama. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Penjualan Fashion X." *Jurnal Serina Abdimas* 2, no. 2 (2024): 607–614. <https://doi.org/10.24912/jsa.v2i2.29288>.
- Fitria, Eni, dan Muhammad Rosyid Ridla. "Strategi Perencanaan Pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Di Ppiu Amana Tour & Travel Pt. Amana Berkah



- Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 8, no. 2 (2022): 249–275.
- Indonesia, Presiden Republik. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 88 Tahun 2021 Tentang Strategi Nasional Kelanjutusiaan. Mensesneg*, 2021.
- Jasmine, Khanza. “Triangulasi Data Dalam Analisis Data Penelitian Kualitatif.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. September (2024): 826–833. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>.
- Jawab, Ahmadih Rojali, dan Salsabila Salsabila. “Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh Pada Pt. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, no. 1 (2024).
- Jember, Shafira Tour and Travel. “Daftar Jamaah Umroh,” 2025.
- Join Rachel Luturmas. “Proposal Penelitian Pengaruh Online Training terhadap Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Jasa Kesehatan di Masa Pandemi Covid 19.” *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (2023): 28–38. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1380%0Ahttps://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JAT/article/view/1380>.
- Kementrian Agama RI. “Quran Kemenag.” Diakses 24 September 2025. <https://quran.kemenag.go.id/>.
- Listi Wahyu Ningsi, Desi Isnaini, dan Kustin Hartini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Umroh Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah: Studi Pada PT. Al-Hijaz Kota Bengkulu.” *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 4, no. 3 (2025): 5491–5503. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i3.7320>.
- Maghfuroh, Lilis, Afrida Yelni, S ST, M Keb, Lulu Mamlukah Rosmayanti, S Tr Keb, M HKes, Defi Yulita, S Sit, dan Istiqomah Dwi Andari. *ASUHAN LANSIA: makna, identitas, transisi, dan manajemen kesehatan*. Kaizen Media Publishing, 2023.
- Muammar Khaddafi, Linda Puji Kusuma, Liza Ulfitri, dan Tassya Putri Azzahra. “Perbandingan Metode Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Arahan Ilmu Akuntansi.” *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah dan Akuntansi* 2, no. 4 (2025): 208–218. <https://doi.org/10.61132/jiesa.v2i4.1388>.
- Muharam, Suhari, Rizky Nur Afni, mah Fitria, dan Magister Manajemen Pendidikan. “Penerapan Strategi Organisasi Dalam Penyusunan Rencana Strategis: Sebuah Perspektif Fred R. David.” *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)* 10, no. 2 (2025): 23–36. <https://ojs.unimal.ac.id/jmi/article/view/21887>.
- Muslihuddin, Gusti, Jalaluddin Jalaluddin, dan Muhammad Zaki Mubarak. “Dinamika Hukum Islam Berdasarkan Masalah (Istitha’Ah Bagi Jamaah Haji).” *Maqashiduna: Jurnal Hukum Keluarga Islam* 2, no. 1 (2024): 1–22.



<https://doi.org/10.47732/maqashiduna.v2i1.486>.

- Naad, Darul, Azmi Nawaf, Abdul Fikri Ginting, Hasan Sazali, Muhammad Azwar, dan Tri Niswati Utami. "Efektifitas Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidempuan* 6, no. 2 (2024): 229–242. <https://doi.org/10.24952/tadbir.v6i2.13757>.
- Ningsih, Trans, dan Ega Elsinta. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Mewah Indah Jaya Medan." *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, Vol .3, No. 3, 202 32*, no. 3 (2021): 167–186.
- Nur Hazizah, Suhairi, dan Sri Ramadhani. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang." *Jurnal Ekonomi* 30, no. 1 (2025): 177–197. <https://doi.org/10.24912/je.v30i1.2953>.
- Nur Hidayatul Hasanah, Siti, dan Agus Zaenul Fitri. "Evaluasi Strategik Berbasis Strategic Leadership Di Lembaga Pendidikan." *IMTIYAZ: Jurnal Ilmu Keislaman* 7, no. 2 (2023): 151–167. <https://doi.org/10.46773/imtiyaz.v7i2.833>.
- Nurasyiah, Sinta. "Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2023): 175–184. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i2.26452>.
- Nurrisa, Fahriana, Dina Hermina, dan Norlaila. "Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian : Strategi, Tahapan, dan Analisis Data Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran ( JTPP )." *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTPP)* 02, no. 03 (2025): 793–800.
- Paroli. *Manajemen Strategi 2023*. Jawa Barat: CV. Aksara Global Akademia, 2023.
- Putri, Desi Riani Dwi, dan Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng. "Strategi Inovatif dalam Pelayanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi untuk Responsivitas yang Lebih Baik." *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5, no. 1 (2025): 354–364. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1315>.
- Ratnasari, Desi. *Strategi Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2023.
- Samsudin, S. "Formulasi Strategi dalam Memilih Strategi Terbaik untuk Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan." *Jurnal Pikir: Jurnal Studi Pendidikan dan Hukum Islam* 7 (2021): 1–18. <https://ejournal.staidda-krempyang.ac.id/index.php/pikir/article/download/360/250#:~:text=Formula si strategi yaitu sebuah tahapan,juga penentuan jangka panjang untuk>.
- Sari, Maya, Muhammad Andi Prayogi, Jufrizen Jufrizen, dan Muhammad Irfan Nasution. "Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab-



- Car di Kota Medan).” *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* 14, no. 3 (2020): 218.  
<https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2020.v14.i02.p07>.
- Sayekti, Fran, Bahagia Tarigan, Lilis Endang Wijayanti, dan Reni Utami. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa.” *The Influence of Service Quality Dimensions on Service User Satisfaction.* *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing* 9, no. 1 (2022): 16–27.
- Shafira Jember (@shafiraturjember). “keberangkatan jamaah umroh.” Instagram Reels, n.d. [https://www.instagram.com/p/DPfi\\_A9CXjO/](https://www.instagram.com/p/DPfi_A9CXjO/).
- Shafira Jember (@shafiraturjember). “Review.” Instagram highlight, n.d. <https://www.instagram.com/stories/highlights/17923917314712207/>.
- Shafira Jember (@shafiraturjember). “Testimoni Jamaah.” Instagram Reels, n.d. [https://www.instagram.com/p/DOFDTAIk\\_GO/](https://www.instagram.com/p/DOFDTAIk_GO/).
- Sitompul, Maria Roma Ito, dan Indriati Agustina Gultom. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Mie Gacoan di Bandar Lampung.” *eCo-Buss* 7, no. 3 (2025): 1913–1924.  
<https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2147>.
- Sudargo, Toto, Tira Aristasari, Atika Anif Prameswari, Fitria Aninda Ratri, dan Sheila Rosmala Putri. *Asuhan gizi pada lanjut usia*. Ugm Press, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Cocok untuk 1. Mahasiswa SI, S2, dan S3. 2. Dosen dan peneliti Ed. 3 Cet. 3 Thn. 2020*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Diedit oleh Sutopo. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Suprpto, Yandi, Evelyn, Jenny Yang, Narumi Yuki, dan Wenny. “PELUANG PASAR GLOBAL PIZZA HUT.” *JURNAL PROMOSI: Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 11 (2023): 153–163.
- Supriadi, Edi, Wahto, Jajang Sudrajat, Endang Saryanti, dan Moh. Tamrin. “Analisis Implementasi Model Manajemen Strategi Dalam Industri Kreatif.” *Sibatik Journal* 4, no. 11 (2025): 3853–3864.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i11.3662>.
- Susanti, Agustina, Henny Welsa, dan Putri Dwi Cahyani. “Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekobis Dewantara* 4, no. 1 (2021): 51–58.
- Syahrizal, Hasan, dan M.Syahrani Jailani. “Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.” *Qosim: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*



1, no. 1 (2023): 13–23.

Ubaidillah, Muhammad Ifan. “Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Shafira Tour & Travel Cabang Jember.” *Maddah: Journal of Advanced Da’wah Management Research* 2, no. 2 (2023): 139–48.

Wahyuni, Sri, Dwi Putri, Nur Syamsiyah, Sekolah Tinggi, Bisnis Islam, Badri Masduqi, dan Jawa Timur. “Strategi Pelayanan Administrasi Pendaftaran Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah.” *Innovative: Journal Of Social Science Research Volume* 4 (2024): 13574–13582.

Wiyase, I. G. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Emosi Positif Sebagai Variabel Moderating.” *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* 10, no. 1 (2022): 01–15.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### A. Matriks Penelitian

Judul	Variabel	Indicator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi pelayanan jemaah umroh lanjut usia dalam meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira <i>tour and travel</i> cabang jember	1. Strategi pelayanan	1. Strategi pelayanan 2. Implementasi pelayanan 3. Evaluasi pelayanan	1. Wawancara a. Pimpinan Shafira b. Staf Shafira c. Jemaah Umroh lanjut usia d. Kepala Seksi Penyelenggara haji dan Umroh	1. Pendekatan kualitatif, dengan jenis deskriptif 2. Pengumpulan data: a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi	1. Bagaimana formulasi pelayanan jemaah lanjut usia dapat meningkatkan kepuasan jemaah di Shafira <i>Tour and travel</i> Cabang Jember?
	2. Kepuasan jemaah	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan layanan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepercayaan) 5. <i>Empathy</i> (perhatian dan kepedulian)	2. Observasi 3. Dokumentasi	3. Analisis data: a. Pengumpulan data b. Reduksi data c. Penyajian data d. Kesimpulan dan verifikasi 4. Keabsahan data: a. Triangulasi sumber b. Triangulasi teknik c. Triangulasi waktu	2. Bagaimana implementasi pelayanan umroh Shafira <i>Tour and travel</i> Cabang Jember terhadap jemaah lanjut usia? 3. Bagaimana evaluasi pelayanan jemaah lansia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Shafira <i>Tour and travel</i> Cabang Jember?



## B. Surat Keaslian Tulisan

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Amalia  
NIM : 211103040011  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

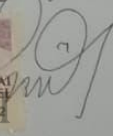
Menyatakan dengan **sebenarnya** bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya **penelitian** atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

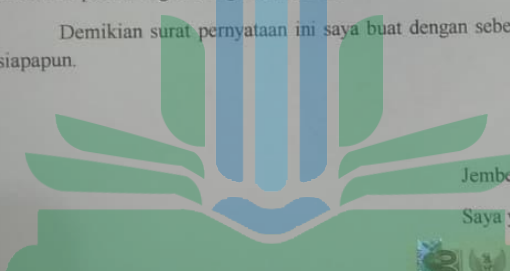
Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 03 November 2025


Saya yang menyatakan,



  
Firda Amalia  
NIM 211103040011

  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
**J E M B E R**



### C. Surat izin penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**FAKULTAS DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136  
email : [fakultasdakwah@uinkhas.ac.id](mailto:fakultasdakwah@uinkhas.ac.id) website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B. 2155 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ 5 /2025 15 Mei 2025  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.  
Pimpinan PT Shafira Tour and Travel cab Jember

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :


Nama : Firda Amalia  
NIM : 211103040011  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Semester : VIII (delapan)


Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Analisis Strategi pelayanan Jamaah Umroh Lanjut Usia dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Shafira Tour and Travel Cabang Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.


**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,  
  
Uun Yusufa





#### D. Surat keterangan selesai penelitian

 **PT. SHAFIRA TOUR & TRAVEL**  
Izin Kemenag RI No: U. 322 Tahun 2021

No. Surat : **020/IV/SHAF/JBR/2025**  
Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lulu Darmawan  
Jabatan : Direktur Shafira Jember  
Alamat : Jl. Kalimantan No. 30 Sumbersari, Jember


Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Firda Amalia  
NIM : 2111030040011  
Fakultas/ Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah  
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul, **"Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Umroh Lanjut Usia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember"** Sejak 16 Mei - 23 Mei 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

Jember, 23 Mei 2025  
Hormat kami,  
  
Lulu Darmawan  
Direktur Shafira Jember

Graha Pena Jawa Post Lt.2  
Jl. A Yani 88, Surabaya, Indonesia  
Telp. +62318273300 Fax +62318273400

Graha Shafira  
Jantika Business Center B4 Alota, Surabaya, Indonesia  
Telp. +62318555558 Fax +62318555559


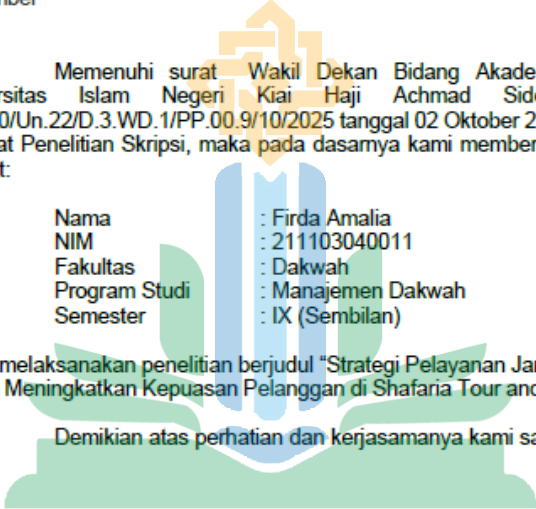

[www.shafira-travel.com](http://www.shafira-travel.com)







## F. Surat penerimaan tempat penelitian (Kemang Jember)

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER</b> Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor 01 Kaliwates Jember 68137 Telepon (0331) - 486008; Website : <a href="http://jember.kemenag.go.id">jember.kemenag.go.id</a> ; E-mail: <a href="mailto:kabjember@kemenag.go.id">kabjember@kemenag.go.id</a>	
<hr/>		
Nomor	: B-4860/Kk.13.32.05/HJ.04/10/2025	03 Oktober 2025
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	
Hal	: Penerimaan Tempat Penelitian Skripsi	
 Yth. Dekan Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Di Jember		
 Memenuhi surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Nomor: B-5460/Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/10/2025 tanggal 02 Oktober 2025 perihal Permohonan Tempat Penelitian Skripsi, maka pada dasarnya kami memberi ijin kepada mahasiswa berikut:		
Nama	: Firda Amalia	
NIM	: 211103040011	
Fakultas	: Dakwah	
Program Studi	: Manajemen Dakwah	
Semester	: IX (Sembilan)	
 untuk melaksanakan penelitian berjudul "Strategi Pelayanan Jamaah Umroh Lanjut Usia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Shafaria Tour and Travel Cabang Jember.		
 Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.		
		
a.n. Kepala Kantor, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah		
<b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI</b> <b>KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ</b> <b>JEMBER</b>		
		
Nur Sholeh		
 Tembusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember		
 <small>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).</small>		





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER**

Jalan KH. Wahid Hasyim Nomor 01 Kaliwates Jember 68137  
Telepon (0331) - 486008;  
Website : [jember.kemenag.go.id](http://jember.kemenag.go.id) ; E-mail: [kabjember@kemenag.go.id](mailto:kabjember@kemenag.go.id)

## SURAT KETERANGAN

Nomor: 771/Kk.13.32.05/11/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, kami:

Nama : Nur Sholeh, S.Pd., M.Pd.I  
NIP : 19690704200501003  
Jabatan : Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah  
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa:

Nama : Firda Amalia  
NIM : 211103040011  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Semester : IX (Sembilan)

Telah melaksanakan penelitian skripsi berjudul **"Strategi Pelayanan Jamaah Umroh Lanjut Usia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Shafaria Tour and Travel Cabang Jember"**.

Selama melaksanakan penelitian, yang bersangkutan telah berkoordinasi dengan pihak kami dan menjalankan kegiatan penelitian dengan baik, tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 3 November 2025  
a.n. Kepala Kantor,  
Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah



Nur Sholeh


UNIVERSITAS ISLAM GERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Tembusan  
Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



## H. Blanko Bimbingan



**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**  
**PROGRAM S.I**  
**FAKULTAS DAKWAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER**


---

Nama : Firda Amalia  
 No. Induk Mahasiswa : 211103040011  
 Prodi : Manajemen Dakwah  
 Fakultas : Dakwah  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Jamaah Umroh Lanjut Usia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember  
 Pembimbing : Dr. Inam Furtumudri, M.M

NO	KONSULTASI PADA TANGGAL	PEMBAHASAN	TANDA TANGAN REMBIMBING
1	16 Des 2024	Pengajuan Judul	
2	24 Mar 2025	Bimbingan proposal	
3	16 Apr 2025	Revisi Judul + Persiapan Sempu	
4	21 Apr 2025	Bimbingan revisi + cari judul	
5		Sempu	
6	6 Mei 2025	Bimbingan Bab I - III	
7	8 Mei 2025	Bimbingan terkait kajian teori	
8	19 Mei 2025	Telaah Kajian Pustaka	
9	24 Juli 2025	Bimbingan Bab IV	
10	30 Sep 2025	Bimbingan Bab IV	
11	17 Okt 2025	Bimbingan Bab IV	
12	21 Okt 2025	Bimbingan Bab IV / Persiapan ujian	
13	10 Nov 2025	Bimbingan Bab IV	
14			
15			
16			

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
**JEMBER**

Mengetahui,  
 Ketua Prodi  
 Manajemen Dakwah



Apriyati Fitriani, M.M  
 NIP. 197004232018012002



## I. Jurnal Kegiatan

**JURNAL KEGIATAN**

**Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Umroh Lanjut Usia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember**

No.	Hari, Tanggal	Kegiatan Penelitian	Tanda Tangan
1.	Jumat, 16 Mei	Wawancara dan pemberian surat izin penelitian kepada pimpinan	
2.	Jumat, 16 Mei	Wawancara kepada staf	
3.	Sabtu, 17 Mei	Wawancara dengan jamaah lansia (Ibu Kasiani)	
4.	Minggu, 18 Mei	Wawancara dengan jamaah lansia (Bapak Totok)	
5.	Minggu, 18 Mei	Wawancara dengan jamaah lansia (Istri bapak Totok)	
6.	Jumat, 23 Mei	Pengambilan surat selesai Penelitian di Shafira	
7.	Kamis, 02 Okt	Penyerahan surat izin Penelitian ke Kemendagri	
8.	Selasa, 07 Okt	Wawancara dengan KASI Penyelenggara Haji Umroh (Bapak Sholeh)	
9.			
10.			

Jember, \_\_\_\_\_ 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Kepala Lembaga  
  
Lulu Darmawan  
shafira  
TOUR & TRAVEL



## **J. Pedoman Wawancara**

### **Wawancara dengan Pimpinan Shafira**

#### **A. Strategi Pelayanan untuk Jemaah Lansia**

1. Apa saja layanan khusus yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan jemaah umroh lansia di Shafira *Tour and travel*?
2. Bagaimana proses penyusunan strategi pelayanan bagi jemaah lansia dilakukan? Apakah berdasarkan riset, masukan pelanggan, atau pengalaman sebelumnya?
3. Apakah ada kebijakan internal yang secara khusus mengatur standar pelayanan bagi jemaah umroh lansia?
4. Dalam memilih hotel, maskapai, dan transportasi di Arab Saudi, apakah ada pertimbangan khusus untuk kenyamanan lansia?

#### **B. Manajemen dan Evaluasi Pelayanan**

1. Bagaimana cara Shafira memonitor dan mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap jemaah lansia?
2. Apakah perusahaan melakukan survei kepuasan khusus untuk jemaah lansia? Jika ya, seperti apa hasilnya?
3. Sejauh mana pelayanan terhadap jemaah lansia berpengaruh terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan?

### **Wawancara dengan staf shafira**

#### **A. Prosedur dan Pelayanan Lapangan**

1. Apa saja prosedur yang Anda lakukan sebelum keberangkatan umroh untuk jemaah lansia, seperti pemeriksaan kesehatan atau bimbingan manasik khusus?
2. Saat di Tanah Suci, bagaimana teknis pelayanan yang diberikan kepada lansia, misalnya saat tawaf, sa'i, dan kegiatan ibadah lainnya?
3. Apakah ada fasilitas atau alat bantu yang disediakan untuk memudahkan jemaah lansia selama umroh (kursi roda, obat-obatan, dsb)?

#### **B. Penanganan Kendala dan Respons Jemaah**

1. Kendala apa saja yang sering dihadapi saat mendampingi jemaah lansia? Bagaimana cara Anda mengatasinya?
2. Bagaimana respon jemaah lansia terhadap pelayanan yang diberikan? Apakah mereka merasa terbantu?
3. Apa saja bentuk komunikasi yang digunakan untuk menjaga kenyamanan dan keterbukaan dengan jemaah lansia?



4. Apakah ada bentuk jaminan/ asuransi saat pelaksanaan ibadah umroh?

### **Wawancara dengan Jemaah Lansia**

#### **A. Sebelum Keberangkatan**

1. Apa yang membuat Bapak memilih Shafira *Tour and travel* untuk berangkat umroh?
2. Apakah Bapak/Ibu merasa diberi informasi yang cukup sebelum berangkat (misalnya tentang kondisi fisik, manasik, dll)?
3. Apakah Shafira menyediakan fasilitas seperti pemeriksaan kesehatan atau konsultasi khusus sebelum berangkat?
4. Pada waktu hendak umroh dan kepulangan, apakah bapak keberatan dengan tidak adanya layanan antar jemput dari jember ke bandara dan juga sebaliknya?

#### **B. Saat Pelaksanaan Umroh**

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu selama menjalankan ibadah umroh bersama Shafira? Apakah merasa nyaman dan terbantu?
2. Apakah pendamping selalu siap membantu saat Bapak mengalami kesulitan fisik atau butuh bantuan?
3. Bagaimana fasilitas penginapan dan transportasi menurut Bapak/Ibu? Apakah sesuai dengan kebutuhan lansia?

#### **C. Setelah Kepulangan**

1. Apakah Shafira melakukan follow-up atau menanyakan pengalaman Bapak setelah kembali dari umroh?
2. Apa yang paling berkesan dari pelayanan yang diberikan?
3. Jika ada yang kurang, hal apa yang ingin Bapak/Ibu sarankan untuk perbaikan pelayanan lansia ke depannya?

### **Wawancara dengan KASI PHU Kemenag Jember**

1. Bisa dijelaskan secara singkat peran Kementerian Agama dalam pengawasan dan pembinaan penyelenggaraan umroh, khususnya untuk jemaah lanjut usia?
2. Bagaimana regulasi atau kebijakan yang diterapkan Kementerian Agama terkait pelayanan jemaah umroh lanjut usia?
3. Bagaimana hubungan kemenag dengan travel-travel dalam hal perjalanan umroh?
4. Menurut Bapak/Ibu, apa saja tantangan utama dalam memberikan pelayanan umroh kepada jemaah lanjut usia?
5. Apakah Kementerian Agama memiliki standar atau pedoman khusus dalam pelayanan jemaah umroh lanjut usia yang harus dipatuhi oleh biro perjalanan?



6. Bagaimana Kementerian Agama memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan umroh bagi jemaah lanjut usia di biro perjalanan seperti *Shafira Tour and travel*?
7. Apakah ada program pelatihan atau pembinaan yang diberikan kepada biro perjalanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah lanjut usia?
8. Bagaimana Kementerian Agama menanggapi keluhan atau masukan dari travel-travel umroh?
9. Apa saran atau rekomendasi dari Kementerian Agama untuk biro perjalanan seperti *Shafira Tour and travel* dalam meningkatkan pelayanan kepada jemaah lanjut usia?
10. Bagaimana harapan Kementerian Agama terhadap perkembangan pelayanan umroh bagi jemaah lanjut usia di masa mendatang?

#### K. Dokumentasi Penelitian

**Wawancara dengan Pimpinan Shafira**



**Wawancara dengan Staf Shafira**



**Wawancara dengan Jemaah Lanjut Usia (Bapak Totok dan Istri)**



**Wawancara dengan Jemaah Lanjut Usia (Ibu Kasiani)**





## Wawancara dengan Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (Bapak Sholeh)



## Dokumentasi Jumlah Jemaah Lansia di Shafira

TAHUN	AGUSTUS	SEPTEMBE	OKTOBER	NOVEMBE	DESEMBEF	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL
TAHUN 2023/1445	11	3	2	3		10	12		41
TAHUN 2024/1446	6	3	1		12	4	7	1	34
TAHUN 2025/1447	3	2		1					6



## BIODATA PENULIS



Nama : Firda Amalia

NIM : 211103040011

Tempat, Tanggal lahir : Jember, 16 Maret 2004

Alamat : Jl. Madura RT 002 RW 009, Gambirono,  
Bangsalsari, Jember

Email : [firda3166@gmail.com](mailto:firda3166@gmail.com)

Fakultas : Dakwah

Prodi : Manajemen Dakwah

Riwayat Pendidikan :

1. TK : TK PGRI 01 Gambirono
2. SD : SDN Gambirono 01
3. Mts : Mts Annuriyyah
4. MA : MA Annuriyyah
5. UNIVERSITAS : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember