

**STRATEGI DALAM MEMBANTU JAMAAH UMROH LANSIA
DI SHAFIRA TOUR AND TRAVEL CABANG JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Nadiatul Faizah
NIM : 212103040018

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

STRATEGI DALAM MEMBANTU JAMAAH UMROH LANSIA DI 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
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Oleh :
Nadiatul Faizah
NIM : 212103040018

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

STRATEGI DALAM MEMBANTU JAMAAH UMROH LANSIA DI SHAFIRA TOUR AND TRAVEL CABANG JEMBER

SKRIPSI

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



Oleh :
Nadiatul Faizah
NIM : 212103040018

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I.
NIP. 198103012023212017

STRATEGI DALAM MEMBANTU JAMAAH UMROH LANSIA DI 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 : Selasa
Tanggal : 16 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



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



Ihyak Mustofa, M.Li.
NIP. 199403032022031004


Anggota :

1. Dr. H. Ahmad Fathor Rosyid, S.Sos., M.Si. ()

2. Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I. ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Dakwah




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

MOTTO

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

Artinya :

“Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah. Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri, lagi Maha Mengetahui.” (Q.S Al-Baqarah : 158)*



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

*Kementerian Agama RI, Al-Qur'an Dan Maknanya (Jakarta: Lentera Hati, 2020), 23

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, karya sederhana ini saya persembahkan pertama-tama untuk almarhum ayah tercinta, sosok yang hingga akhir hayatnya selalu memberikan doa, semangat, dan teladan hidup yang tak ternilai harganya. Meski kini raganya telah tiada, namun nasihat, kasih sayang, dan jejak perjuangannya senantiasa hidup dalam setiap langkah saya. Dan juga saya tujukan kepada ibu Siti Komariyah dan bapak Ludfi yang dengan penuh kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada henti senantiasa menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam menapaki perjalanan panjang perkuliahan ini. Kepada kakak saya Moch Fariz Raviki yang dengan tulus dan penuh keikhlasan telah menjadi penopang sekaligus penyokong dalam segala hal, baik dalam bentuk doa, dukungan moral, maupun bantuan finansial selama saya menempuh pendidikan, saya haturkan rasa terima kasih yang tak terhingga.



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

KATA PENGANTAR

Penulis puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat , taufik, dan hidayah -Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Strategi Dalam Membantu Jamaah Umroh Lansia Di Shafira Tour and Travel Cabang Jember*” . Yang membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju era ilmu pengetahuan saat ini, pemimpin kita Nabi Muhammad SAW , senantiasa diberkati dan diberi shalawat .

Salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S.Sos dari Program Studi Dakwah Manajemen Fakultas Dakwah Kiai Haji Achmad Siddiq Universitas Islam Negeri Jember adalah disusunnya skripsi ini. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak mungkin karya sederhana ini dapat terselesaikan tanpa doa, dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan dianugerahi setinggi- Tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Bapak Dr. Imam Turmudi, S.Pd.,M.M. selaku Kepala Jurusan Komunikasi Sosial Masyarakat.
4. Ibu Apriliya Fitriani, S.M.B., M.M. selaku Ketua program Studi Manajemen Dakwah.

5. Ibu Zayyinah Haririn, S.Sos.I., M.Pd.I. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa sabar memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian tugas skripsi penulis.
6. Seluruh dosen Fakultas Dakwah yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh Pendidikan.
7. Segenap civitas akademik UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Pimpinan Shafira Tour & Travel cabang Jember ibu Lulu Darmawan, yang telah memberikan saya izin, memberikan saya ilmu selama penelitian dalam membantu proses penyusunan skripsi penulis
9. Teman-teman seperjuangan kelas Manajemen Dakwah 2 Angkatan 2021, Terimakasih atas semangat dan do'a kerja sama kalian selama masa perkuliahan. Khususnya rekan Suha Salsabila teman seperjuangan penulis dari awal sampai akhir dalam menyelesaikan tugas akhir.

Dari teori maupun praktik, penulis berharap skripsi ini bisa berguna sebagai referensi pengetahuan dalam bidang manajemen dakwah . Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu , penulis dan pembaca sama-sama sangat menghargai apresiasi , masukan, dan saran yang membangun demi peningkatan mutu penelitian pada tingkat selanjutnya.

Jember, 4 Oktober 2025

Nadiatul Faizah

ABSTRAK

Nadiatul Faizah, 2025 : *Strategi Dalam Membantu Jamaah Umroh Lansia di Shafira Tour & Travel Cabang Jember.*

Kata kunci : Strategi Pelayanan, Membantu (*Helping*), Jamaah Umroh Lansia.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan signifikan jumlah jamaah umroh lansia di Indonesia, khususnya di Jember, yang memiliki keterbatasan fisik, kognitif, dan psikologis. Kondisi tersebut menuntut biro perjalanan umroh untuk menerapkan strategi pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menekankan pada aspek pendampingan manusiawi.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi yang diterapkan Shafira Tour & Travel Cabang Jember dalam membantu jamaah umroh lansia serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipan, wawancara mendalam kepada pimpinan, staf, dan jamaah lansia, serta dokumentasi. Analisis data mengikuti model kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi membantu (*helping*) yang diterapkan oleh Shafira Tour & Travel Cabang Jember dilakukan melalui empat pilar utama Pendekatan komunikasi yang sabar dan berulang dengan bahasa sederhana kedua Pendampingan administratif secara personal untuk mengurangi kecemasan jamaah ketiga Penyesuaian metode manasik dengan tempo lebih lambat serta bimbingan fisik intensif saat di Tanah Suci dan keempat Pendekatan emosional berbasis empati untuk memberikan rasa aman. Adapun kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan kondisi fisik dan daya ingat jamaah yang beragam, kurangnya jumlah staf dengan kompetensi khusus penanganan lansia, serta hambatan teknis pada metode manasik daring (*online*). Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun strategi pendampingan telah berjalan baik, diperlukan penguatan sumber daya manusia dan sistem pendampingan yang lebih terstruktur untuk mengoptimalkan pelayanan bagi jamaah lansia di masa mendatang.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Definisi Istilah.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi penelitian.....	46
C. Subyek Penelitian.....	46

D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Analisis Data	53
F. Keabsahan Data	55
G. Tahapan Penelitian	57
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	61
A. Gambaran Objek Penelitian	61
B. Penyajian Data dan Analisis	63
C. Pembahasan Temuan	92
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Jamaah Umroh di Indonesia	8
Gambar 1.9 Wawancara Kepada Pimpinan Shafira	111
Gambar 1.10 Wawancara Kepada Staff Kantor Shafira	111
Gambar 1.11 Wawancara Kepada Jamaah Lansia	111
Gambar 1.12 Paket Umroh Shafira Tour and Travel	112



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelaksanaan ibadah dalam Islam menuntut kesungguhan, kesiapan, dan pemenuhan ketentuan agar ibadah dapat dilaksanakan secara optimal. Dalam konteks ibadah haji dan umrah, kesiapan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek spiritual, tetapi juga mencakup kesiapan fisik, pemahaman tata cara ibadah, serta dukungan dan pendampingan selama pelaksanaan ibadah berlangsung. Kesiapan ini menjadi semakin penting ketika ibadah dilaksanakan oleh jamaah lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik dan kemampuan tertentu.² Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 196 :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَن تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلَهُ ۚ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

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. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepala (lalu dia bercukur), dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah, atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, siapa yang mengerjakan umrah sebelum haji (tamatu’), dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Akan tetapi, jika tidak mendapatkannya, dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (masa) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itulah sepuluh hari yang sempurna. Ketentuan itu berlaku bagi orang yang keluarganya tidak

² Kementerian Agama Republik Indonesia, Bimbingan Manasik Haji dan Umrah, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah

menetap di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Mahakeras hukuman-Nya.³

Ayat ini menunjukkan bahwa ibadah umroh merupakan ibadah yang disyariatkan dalam Islam dan memiliki kedudukan penting, karena Allah memerintahkan pelaksanaannya dengan sempurna sebagaimana ritual haji. Walaupun tidak merupakan kewajiban seperti halnya haji, umrah tetap termasuk ibadah yang sangat disarankan untuk dilakukan sunnah muakkadah bagi umat Islam yang mampu, baik dari segi fisik maupun finansial.

Ibadah umroh merupakan kegiatan yang dilaksanakan di baitullah, dan harus dilakukan saat bukan di bulan haji, melalui proses tawaf, sa'i, dan tahallul. Haji dan umroh berbeda dengan jelas, terutama pada aktivitas yang dijalankan, di mana umroh tidak mencakup tiga ritual haji, yaitu: melempar jumrah, wukuf, dan bermalam, yang semuanya merupakan bagian dari ibadah haji.⁴

Membantu (*helping*) dapat dipahami sebagai tindakan memberikan dukungan atau bantuan kepada orang lain untuk memenuhi suatu kebutuhan, mengatasi keterbatasan, atau menyelesaikan suatu masalah. Ini termasuk tindakan fisik, emosional, informatif, dan sosial yang dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan orang yang membutuhkan bantuan.⁵ Salah satunya kepada jama'ah umrah lansia.

³Q.S Al Baqarah : 196

⁴ Pemerintah Indonesia “Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umroh” 2019

⁵ Feeney & Collins, A new look at social support: A theoretical perspective on thriving through relationships. *Journal: Personality and Social Psychology Review*, 2019, Vol 23 No 2, 113–147

Strategi dalam membantu jama'ah umrah lansia adalah upaya pelayanan dan pendampingan yang dilakukan secara sadar, tulus, dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan khusus jamaah lanjut usia, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah umrah dengan aman, nyaman, dan optimal sesuai dengan kemampuan fisik serta kondisi kesehatannya.⁶

Keberhasilan sebuah agen perjalanan haji dan umroh dalam industri jasa berbasis Islam tidak hanya diukur dari kemampuan administratif dan operasional semata, tetapi juga dari sejauh mana agen tersebut mampu memberikan bantuan (*helping behavior*) kepada jamaah, khususnya jamaah lanjut usia (lansia). Jamaah lansia memiliki keterbatasan fisik, psikologis, dan kognitif yang menuntut adanya perhatian serta bantuan yang lebih intensif dibandingkan jamaah usia produktif. Oleh karena itu, kemampuan agen umroh dalam membantu jamaah lansia, baik melalui pemberian informasi yang mudah dipahami, pendampingan selama proses pelayanan, maupun bantuan fisik dan emosional, menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan.⁷ Dengan demikian, keberhasilan agen haji dan umroh tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya standar pelayanan formal, tetapi juga oleh efektivitas strategi membantu jamaah lansia dalam menjalankan ibadah umroh secara optimal dan khusyuk.

⁶ Kementerian Agama RI, Pedoman Manasik Haji dan Umrah bagi Lansia (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023). 12.

⁷ Almun Wakhida Candra dan Renny Oktavia, Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol 7, no. 1 (2021): 9, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>. diakses pada 19 maret 2023.

Pengaturan mengenai layanan ibadah umrah tercantum dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 2024 yang mengatur pelaksanaan ibadah haji dan umrah. yang menegaskan pentingnya pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah (Pasal 3). Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) wajib menyediakan akomodasi, transportasi, pembimbing ibadah, dan layanan kesehatan sesuai ketentuan (Pasal 94). Selain itu, ketentuan teknis dijabarkan dalam PMA No. 5 Tahun 2021 dan PMA No. 6 Tahun 2021, serta KMA No. 540 dan 1251 Tahun 2021 yang mengatur perizinan dan akreditasi usaha umrah.⁸

Industri perjalanan umroh Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat muslim Indonesia akan pentingnya ibadah umroh sebagai salah satu bentuk ibadah sunnah yang sangat dianjurkan. Selain itu, kemudahan akses informasi dan bertambahnya jumlah biro perjalanan umroh turut mendorong peningkatan jumlah jamaah setiap tahunnya.⁹ Diantara jamaah umrah tersebut, terdapat segmen khusus yang memerlukan perhatian lebih, yaitu jamaah lansia. Lansia sebagai kelompok usia lanjut memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda dibandingkan dengan jamaah pada umumnya, baik dari segi fisik, psikologis, maupun pelayanan yang dibutuhkan selama proses perjalanan umroh.¹⁰

⁸ UUD tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. 2017

⁹ Hidayat, T. *Manajemen Perjalanan Umrah dan Haji*. (Jakarta: Kencana) 18

¹⁰ Sari, DP, & Rahman, A. Pelayanan Prima Bagi Jamaah Lansia dalam Ibadah Umrah, *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(2), 2020, 112-120

Peningkatan jumlah jamaah lansia yang melaksanakan ibadah umrah menuntut biro perjalanan untuk menyediakan layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga ramah lansia. Lanjut usia Adalah istilah untuk mereka yang telah berusia 60 tahun atau lebih. Sesuai dengan undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 mengenai Kesejahteraan Lansia, Pasal 1, yang dimaksud dengan lansia ialah individu yang telah melewati usia 60 (enam puluh) tahun. Dalam penelitian ini lebih ke membantu (*helping*) jamaah umroh lansia.

Pelayanan terhadap jamaah umroh lansia merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umroh di Indonesia, khususnya di daerah-daerah dengan jumlah jamaah lansia yang signifikan seperti di Jember. Dalam praktiknya, jamaah umroh lansia memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan jamaah pada umumnya. Mereka cenderung memerlukan perhatian khusus baik dari segi fisik, psikologis, maupun pelayanan administratif. Kondisi ini menuntut adanya strategi pelayanan yang berkualitas dan terstruktur agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan bagi jamaah lansia selama menjalankan ibadah umroh.¹¹

Berdasarkan hasil data yang di peroleh bahwa jumlah jama'ah umrah lansia di Jember meningkat secara signifikan. Hal ini dibuktikan oleh besarnya populasi lansia di Jember 415 ribu jiwa, masa tunggu haji yang mencapai 34 tahun sehingga lansia beralih ke umrah, serta data keberangkatan tahun

¹¹ Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. *Pemasaran Jasa : Orang, Teknologi, Strategi* Pearson, (Jakarta: Erlangga, 2016), 210

2024/2025 yang menunjukkan lebih dari separuh jamaah adalah lansia.¹² Dengan terdapatnya peningkatan jumlah jamaah umroh lansia oleh karena itu menuntut adanya strategi khusus dalam membantu mereka sebagai jama'ah umrah lansia selama proses pelayanan umroh. Fenomena yang peneliti dapatkan ketika sedang melaksanakan magang di Shafira Tour and Travel Cabang Jember selama 2 bulan hasil observasi dan mewawancarai salah satu jamaah umroh lansia terdapat kondisi di lapangan, dimana strategi bantuan dan pendampingan terhadap jamaah lansia belum sepenuhnya terstruktur dan belum secara optimal menyesuaikan dengan keterbatasan fisik, kondisi kesehatan, serta tingkat pemahaman jamaah lansia terhadap manasik umroh. Maka dari itu perlu meningkatkan Selain itu, pendampingan yang diberikan masih bersifat umum dan belum dibedakan secara khusus dari jamaah usia produktif, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut mengenai strategi membantu jamaah umroh lansia.

Permasalahan dalam pelayanan jamaah umroh lansia tidak hanya berdampak pada kenyamanan dan ketenangan jamaah selama menjalankan ibadah, tetapi juga dapat memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap biro perjalanan umroh sebagai penyelenggara jasa keagamaan. Jamaah lansia memiliki keterbatasan fisik, daya tangkap informasi, serta kondisi psikologis yang berbeda dengan jamaah usia produktif, sehingga memerlukan bantuan dan perhatian yang lebih intensif dalam setiap tahapan pelayanan umroh.¹³ Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dan terencana dalam membantu

¹² Radio Jember, <https://k-radiojember.com/artikel/antrian-haji-jember-mencapai-32-tahun-kemenag-prioritaskan-lansia?hl=id-ID>, diakses pada tanggal 18 Desember 2025

¹³ Yaniar Indriana, *Gerontologi dan Proses Penuaan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012)

jamaah umroh lansia agar mereka dapat memahami prosedur administrasi, mengikuti pembekalan manasik, serta melaksanakan rangkaian ibadah umroh dengan aman dan nyaman. Strategi membantu jamaah lansia yang diterapkan oleh Shafira Tour and Travel Cabang Jember menjadi upaya penting dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan khusus jamaah lansia.¹⁴ Strategi tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk bantuan dan pendampingan yang diberikan kepada jamaah umroh lansia, baik dalam aspek komunikasi, pendampingan fisik, maupun dukungan emosional. Selain itu, strategi ini juga diarahkan untuk melihat sejauh mana upaya yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan jamaah lansia, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses membantu jamaah umroh lansia.¹⁵

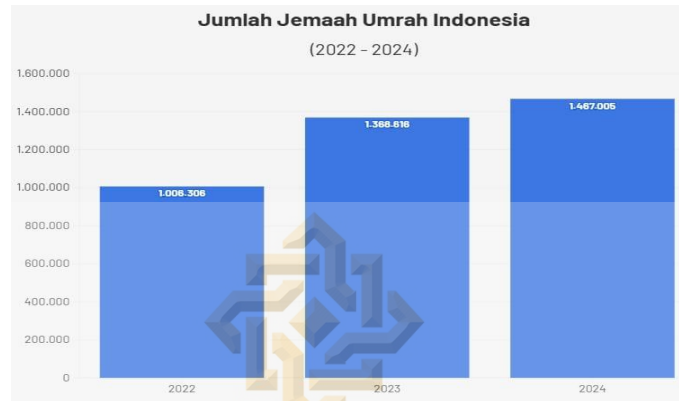
Menurut data resmi yang diperoleh dari berdasarkan data yang dihimpun oleh Kementerian Agama Republik Indonesia melalui siskopatuh hingga tanggal 13 april 2025, jumlah jamaah umroh di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya yaitu mencapai 648.485 orang. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya melaksanakan ibadah umroh, serta adanya kemudahan akses informasi dan fasilitas perjalanan umroh yang semakin berkembang.¹⁶ Namun, peningkatan jumlah jamaah umroh di Indonesia telah tampak sejak tahun 2022, yang menunjukkan mulai pulihnya kegiatan ibadah ke luar negeri setelah masa

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2019).

¹⁵ Baron & Byrne, *Social Psychology*, (Boston: Pearson Education, 2005)

¹⁶ Kementerian Agama RI. "Data Statistik Penyelenggaraan Umroh" Kemenag RI,

pandemi. Berikut data total jamaah dalam tiga tahun terakhir berdasarkan data yang dirilis oleh Siskopatuh.¹⁷



Gambar 1. 1 jumlah jamaah umroh di indonesia

Selain itu, aspek psikologis juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan jamaah umroh lansia. Lansia cenderung lebih rentan terhadap stress dan kelelahan selama menjalani perjalanan jauh, terutama dilingkungan yang baru dan asing. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, empati, serta pengetahuan tentang cara menangani jamaah lansia dari berbagai kondisi kesehatan dan psikologis yang berbeda-beda. Namun kenyataannya, masih banyak staff yang belum memiliki pelatihan khusus dalam menangani jamaah lansia sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal.

Strategi membantu (*helping*) yang efektif didasarkan pada pemahaman yang mendalam terhadap kondisi, kebutuhan, dan keterbatasan jamaah lansia. Pemahaman ini mencakup aspek fisik, psikologis, serta kemampuan kognitif jamaah, sehingga petugas mampu menyesuaikan cara berkomunikasi, memberikan penjelasan secara berulang dengan bahasa yang sederhana, serta

¹⁷ Kementerian Agama RI Melalui SISKOPATUH hingga 13 April 2025

menunjukkan sikap sabar dan empatik dalam setiap proses pelayanan. Dengan pemahaman yang komprehensif tersebut, strategi membantu tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga humanis dan berorientasi pada kenyamanan serta kemudahan jamaah lansia. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut, peneliti memilih judul “Strategi Dalam Membantu Jamaah Umrah Lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember” karena memiliki permasalahan yang layak dan relevan untuk dilakukan penelitian karena sesuai dengan permasalahan dan fenomena yang ada dan sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian dan metode penelitian sehingga peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, selain itu juga sudah mendapatkan izin dari lokasi tersebut untuk menganalisis dengan permasalahan tersebut.

Penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dan bahan pertimbangan dalam penelitian ini diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Eni fitria dan Muhammad Rosyid Ridla, Dhea Kurnia dan Faisal Hidayat, Zidan Al Mahasin dan Kurnia Muhajarah, Noor Hamid, Abu Said Loekman Tamheryaan dkk mereka menemukan bahwa sebagian besar penelitian membahas pelayanan dan pendampingan terhadap jamaah lansia dengan menekankan pada keterbatasan fisik, psikologis, dan kemampuan lansia, serta pentingnya pelayanan yang sesuai dengan karakteristik lansia. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menyoroti bahwa lansia memerlukan pendampingan intensif, baik dalam aspek pemahaman manasik, kesiapan fisik, maupun kenyamanan selama pelaksanaan ibadah. Oleh karena itu, terdapat gap riset berupa belum adanya kajian yang mendalami strategi membantu jamaah

umrah lansia pada biro perjalanan umrah di Kabupaten Jember, khususnya di Shafira Tour and Travel.

Mengapa peneliti mengambil penelitian ditempat tersebut Peneliti memilih lokasi ini karena Shafira Tour and Travel Cabang Jember memiliki karakteristik pelayanan untuk jamaah lansia. Meskipun terdapat banyak biro perjalanan umroh di jember, seperti Ebad Group, Rahmatan, Zam-Zam, Arminareka dan lainnya, shafira mempunyai jamaah umroh terbanyak di jember karena selain berizin resmi dan memiliki jumlah jamaah lansia yang signifikan, biro ini juga menunjukkan tantangan khusus dalam pelayanan lansia yang layak untuk diteliti lebih dalam.

Mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam karenanya terdapat ada banyak sekali agen penyelenggara perjalanan haji dan umrah, dan dijember pun terdapat sejumlah biro yang menyediakan layanan tersebut diantaranya ialah Ebad group, Rahmatan, zam-zam, Arminareka, Samira, Noor Aliya, PT. Kamilah serta Shafira Tour & Travel Cabang Jember. Shafira adalah biro yang menawarkan jasa perjalanan Haji Umroh yang berkantor di Jl. Kalimantan No.30, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121. Kementerian Agama telah memberi wewenang kepada Shafira Tour & Travel Cabang Jember sebagai lembaga swasta untuk membantu pembinaan dan penyelenggaraan Ha ji Umroh. Penyelenggara Resmi Umrah & Haji Shafira Tour & Travel; SK DEPAG NO. H / 504/2014; SK DEPAG NO. 095/2015.¹⁸

¹⁸ Website Shafira Tour And Travel

Berdasarkan hasil observasi dengan latar belakang masalah di atas maka judul penelitian ini adalah “Strategi Dalam Membantu Jamaah Umroh Lansia di Shafira Tour dan Travel Cabang Jember.”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan masalah yang akan dijadikan pokok pembahasan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember?
2. Bagaimana pelaksanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember?
3. Bagaimana evaluasi strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember?
4. Apa saja kendala yang dihadapi oleh shafira tour and travel cabang jember dalam penerapan strategi membantu jamaah umroh lansia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tema pembahasan yang menjadi fokus kajian, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perencanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember
2. Untuk menganalisis pelaksanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember

3. Untuk menganalisis evaluasi strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember
4. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi oleh shafira tour and travel cabang jember dalam penerapan strategi membantu jamaah umroh lansia

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan : Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pelayanan, khususnya dalam konteks pelayanan umroh bagi jamaah lansia.
- b. Rujukan Akademis : Penelitian ini dapat menjadi rujukan penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan pelayanan umroh bagi jamaah lansia.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Shafira Tour And Travel Cabang Jember

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan rekomendasi bagi Shafira Tour And Travel Cabang Jember dalam membantu jamaah umroh lansia.

- b. UIN KHAS JEMBER

Diharapkan menjadi salah satu karya tulis ilmiah yang dapat menambah khazanah intelektual dan mengembangkan tradisi pemikiran di UIN KHAS Jember.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kemungkinan adanya penafsiran yang salah tentang istilah yang digunakan dalam judul diatas maka disini perlu dikemukakan penjelasan sebagai berikut :

1. Strategi

Kata Yunani "strategos" yang berarti seni atau ilmu pengetahuan, jika diterjemahkan secara umum, memunculkan kata strategi . Strategi adalah definisi tujuan jangka panjang suatu organisasi dan pilihan kegiatan serta alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapainya . Dalam konteks organisasi jasa , strategi adalah program terencana yang dibuat untuk membantu seseorang mencapai keunggulan kompetitif melalui serangkaian kegiatan yang terkoordinasi dan berorientasi pada tujuan .

2. Membantu (*helping*)

Membantu (*helping*) dapat dipahami sebagai tindakan memberikan dukungan atau bantuan kepada orang lain untuk memenuhi suatu kebutuhan, mengatasi keterbatasan, atau menyelesaikan suatu masalah. Ini termasuk tindakan fisik, emosional, informatif, dan sosial yang dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan orang yang membutuhkan bantuan

3. Jamaah Umroh Lansia

Jamaah umrah lansia adalah jamaah yang melaksanakan ibadah umrah dan termasuk dalam kategori lanjut usia, yaitu individu yang berusia 60 tahun ke atas, yang pada umumnya mengalami penurunan kondisi fisik, kesehatan, dan daya tahan tubuh, sehingga memerlukan

perhatian, pendampingan, serta pelayanan khusus dalam menjalankan rangkaian ibadah umrah.



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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu adalah upaya peneliti mencari perbandingan dengan penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan atas penelitian yang akan dilakukan, peneliti membandingkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Strategi, Peneliti mengambil perbandingan dari jurnal yang telah disetujui dan dipublikasikan.

1. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Eni Fitria dan Muhammad Rosyid Ridla tahun 2022 yang berjudul “Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan terhadap jamaah umrah lansia di Amana Tour & Travel tergolong cukup baik, ditunjukkan oleh tanggung jawab pembimbing, pemahaman terhadap kebutuhan jamaah lansia, kemampuan komunikasi, serta upaya membangun kepercayaan. Adapun strategi perencanaan yang diterapkan meliputi optimalisasi sarana dan prasarana, peningkatan peran dan

kompetensi pembimbing jamaah lansia, penguatan komunikasi, serta pemberian pelayanan yang lebih cepat dan tepat secara intensif kepada jamaah umrah lanjut usia.¹⁹

2. Penelitian terdahulu oleh Dhea Kurnia dan Faisal Hidayat tahun 2025 yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima pada Jamaah Lansia di PT. Amanah Travel Indonesia”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pihak internal perusahaan seperti muthowif, tour leader, serta jamaah lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima kepada jamaah lansia di PT. Amanah Travel Indonesia diterapkan melalui enam aspek utama, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Pelayanan tersebut diwujudkan dalam bentuk pendampingan ibadah, pelayanan kesehatan, penyediaan akomodasi yang ramah lansia, komunikasi yang intensif, serta jaminan keamanan selama pelaksanaan ibadah umrah di Arab Saudi. Strategi ini dinilai mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kepuasan bagi jamaah lansia sehingga mereka dapat melaksanakan rangkaian ibadah umrah dengan lebih optimal.²⁰

3. Penelitian terdahulu oleh Zidan Al Mahasin dan Kurnia Muhajarah 2023 dengan judul Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia

¹⁹ Eni Fitria, Muhammad Rosyid Ridla, Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jamaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Volume 8, No. 2 Desember 2022, 01

²⁰ Dhea Kurnia, Faisal Hidayat, Strategi Pelayanan Prima pada Jamaah Lansia di PT. Amanah Travel Indonesia, *Journal of Sharia Economics*, Vol. 2, No. 1 2025, 30

Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dilokasi manasik haji serta emberkasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bagi lansia masih menghadapi kendala dalam aspek infrastruktur, sumber daya manusia, dan teknologi. Dukungan emosional, interaksi sosial, dan kesiapan mental lansia memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah haji. Integrasi layanan psikososial ke dalam program pelayanan haji melalui pelatihan petugas, fasilitas pendampingan, dan kegiatan berbasis komunitas. Pelaksanaan ibadah haji bagi jamaah lanjut usia (lansia) menghadirkan tantangan khusus, baik dari segi fisik, mental, maupun logistik. Rekomendasi yang diusulkan mencakup peningkatan fasilitas ramah lansia, pelatihan petugas, dan pengembangan teknologi pendukung. Optimalisasi pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman ibadah haji bagi lansia. Keterbatasan penelitian ini hanya dilakukan pada wilayah atau instansi tertentu yang menyelenggarakan pelayanan haji bagi lansia, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke daerah atau negara lain dengan kebijakan dan kondisi yang berbeda.²¹

4. Penelitian terdahulu oleh Noor Hamid 2023 dengan judul Strategi Bimbingan Manasik Haji Jamaah Haji Lanjut Usia Studi Di Kelompok

²¹ Zidan Al Mahasin, Kurnia Muhajarah, Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati (Perspektif Psikososial), *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol. 6, No. 3, April 2025, 1966

Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh KBIHU Hajar Aswad Yogyakarta

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengambilan data adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap pengurus di KBIHU Hajar Aswad Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya strategi bimbingan manasik haji lansia dikarenakan penurunan daya kemampuan untuk hidup dan kepekaan secara individual, serta strategi bimbingan manasik bagi jemaah haji lansia di KBIHU Hajar Aswad Yogyakarta telah dilakukan oleh pembimbing dengan mempersiapkan pembimbing yang mempunyai kompetensi, keprofesioanalan, pembimbing diajak untuk memperlakukan jemaah lansia selaku *kasepuhan* sebagai orang tua sendiri. Hasil penelitian ini secara akademik akan dapat menambah wawasan dan pengembangan keilmuan khususnya pada bimbingan manasik haji dan umrah.²²

5. Penelitian terdahulu oleh Abu Said Loekman Tamheryaan, Wahab Tuanaya, Mike J. Rolobessy 2024 dengan judul Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi, seluruh kebutuhan administrasi Jemaah haji terutama lansia dipermudah oleh pihak Kanwil Kemenag Provinsi Maluku. Akomodasi telah disiapkan sepenuhnya oleh pihak Kanwil Kemenag Maluku yakni Gedung asrama haji yang

²² Noor Hamid, Strategi Bimbingan Manasik Haji Jamaah Haji Lanjut Usia Studi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haj dan Umrohi KBIHU Hajar Aswad Yogyakarta, Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 09, No. 2 Desember 2023, 260

ada di Desa Waiheru dengan jumlah 120 kamar dan 673 tempat tidur dan di dalam satu tempat tidur bisa menampung 6 hingga 7 orang Jemaah haji. Pelayanan Kesehatan selalu dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Maluku kepada seluruh Jemaah haji dan yang lebih diprioritaskan adalah para lanjut usia dan yang berkebutuhan khusus.²³

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Eni Fitria dan Muhammad Rosyid Ridla (2022)	Strategi Perencanaan pada Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia di PPIU Amana Tour & Travel PT Amana Berkah Mandiri Umbulharjo Yogyakarta Tahun 2020	1. Sama-sama meneliti strategi jamaah lansia 2. menggunakan pendekatan kualitatif.	1. Objek Penelitian 2. Tahun Penelitian
2.	Dhea Kurnia & Faisal Hidayat (2025)	Strategi Pelayanan Prima pada Jamaah Lansia di PT. Amanah Travel Indonesia	1. Sama-sama membahas pelayanan terhadap jamaah lansia dalam konteks ibadah umrah 2. menggunakan pendekatan kualitatif field research.	Penelitian ini menggunakan konsep pelayanan prima enam aspek, sedangkan skripsi penulis menggunakan pendekatan tahapan strategi sebagai kerangka analisis. Fokus penelitian ini pada kualitas pelayanan, sementara skripsi penulis pada strategi membantu jamaah lansia.
3.	Zidan Al	Optimalisasi	Sama-sama meneliti	Penelitian ini berfokus

²³ Abu Said Loekman Tamheryaan, Wahab Tuanaya, Mike J. Rolobessy, Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku, Jurnal Ilmiah Global Education, 5(2), 858–872.

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Mahasin & Kurnia Muhajarah (2023)	Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati	pelayanan terhadap jamaah lansia dengan pendekatan kualitatif deskriptif serta membahas tantangan dan upaya peningkatan pelayanan.	pada manajemen pelayanan haji lansia di instansi pemerintah, sedangkan skripsi penulis meneliti strategi pelayanan umrah lansia pada biro travel swasta dengan fokus tahapan strategi.
4.	Noor Hamid (2023)	Strategi Bimbingan Manasik Haji Jamaah Haji Lanjut Usia di KBIHU Hajar Aswad Yogyakarta	Sama-sama membahas strategi dalam membimbing jamaah lansia dan menggunakan metode kualitatif lapangan.	Penelitian ini berfokus pada strategi bimbingan manasik haji, sedangkan skripsi penulis menitikberatkan pada strategi pelayanan dan pendampingan jamaah umrah lansia secara menyeluruh.
5.	Abu Said Loekman Tamheryaan, Wahab Tuanaya, Mike J. Rolobessy (2024)	Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku	Sama-sama mengkaji pelayanan ramah lansia dengan pendekatan kualitatif deskriptif, khususnya pada aspek pelayanan administrasi, kesehatan, dan akomodasi.	Penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan haji lansia oleh Kementerian Agama, sedangkan skripsi penulis meneliti strategi tahapan pelayanan umrah lansia di biro perjalanan umrah.

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun beberapa penelitian sebelumnya memiliki kesamaan dalam penggunaan pendekatan kualitatif dan objek kajian berupa jamaah lanjut usia, penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan sekaligus menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini. Perbedaan utama terletak pada fokus kajian strategi, di mana penelitian ini secara spesifik menelaah tahapan strategi yang meliputi perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi dalam membantu jamaah umrah lansia di Shafira Tour

and Travel Cabang Jember. Penelitian-penelitian terdahulu umumnya menitikberatkan pada aspek pelayanan prima, manajemen pelayanan, atau bimbingan manasik haji dan umrah, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana strategi tersebut dirancang, diterapkan, dan dievaluasi secara sistematis dalam praktik pelayanan umrah lansia. Selain itu, penelitian ini secara khusus mengkaji konteks pelayanan umrah pada biro perjalanan swasta, bukan pada instansi pemerintah atau lembaga bimbingan ibadah. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi kebaruan dalam memperkaya kajian strategi pelayanan umrah lansia serta diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan secara langsung oleh biro perjalanan umrah, khususnya dalam meningkatkan kualitas pendampingan dan pelayanan bagi jamaah lanjut usia.

B. Kajian Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata "strategi" berasal dari bahasa Yunani, khususnya dari istilah "strategos". Istilah ini terdiri dari dua bagian: "stratus" yang berarti militer, dan "ego" yang berarti pemimpin. Jadi, "strategos" mengacu pada kepemimpinan militer, yang berkaitan dengan bagaimana para jenderal merencanakan taktik untuk memenangkan pertempuran atau

peperangan.²⁴ Seiring waktu, makna "strategi" telah meluas melampaui ranah militer. Kini, strategi juga digunakan di banyak bidang lain. Dengan kata lain, strategi bukan hanya tentang taktik militer, tetapi juga digunakan dalam bidang bisnis, politik, olahraga, serta berbagai bidang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan penggunaan strategi telah berkembang melampaui konteks militer dan menyoroti kaitannya pada berbagai sisi kehidupan dan kegiatan manusia.²⁵

Fred R. David dan Forest R. David mendefinisikan dalam bukunya *Manajemen Strategik* Strategi dapat diartikan sebagai seni dan ilmu dari perumusan dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari berbagai keputusan yang memungkinkan perusahaan untuk dapat mencapai tujuannya. Tujuan Manajemen Strategi adalah memanfaatkan dan membuat kesempatan/opportunitas baru dan berbeda untuk masa depan. Manajemen strategi juga dapat diartikan sebagai aktivitas tingkat eksekutif dalam mendistribusikan sumber daya diseluruh produk dan wilayah untuk mendapatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan atas para pesaing. Manajemen Strategi terdiri dari tiga kegiatan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi.²⁶

²⁴ Husein Umar, *Strategic Management in Action* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 31.

²⁵ Strategi, <http://id.wikipedia.org/wiki/> diakses pada 4 april 2023

²⁶ Fred R. David dan Forest R. David, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Selemba Empat, 2019), 3-5.

Hamdun Hanafi, juga menguatkan strategi adalah proses menetapkan tujuan jangka panjang bagi suatu organisasi. Pendekatan ini melibatkan pemilihan berbagai tindakan dan pengorganisasian sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut sudut pandang hamdun hanafi, taktik meliputi perencanaan jangka waktu panjang yang mencakup berbagai opsi implementasi, serta pengorganisasian sumber daya untuk mencapai tujuan bisnis.²⁷

Glueck dan Jauch memahami strategi sebagai rencana jangka panjang yang komprehensif dan terpadu. Rencana ini mengidentifikasi karakteristik unik suatu perusahaan, termasuk tantangan yang mungkin dihadapi di lingkungannya. Oleh karena itu, menurut Glueck dan Jauch, strategi mencakup perencanaan jangka panjang yang lengkap, menyeluruh, serta berhubungan erat dengan baik yang berkaitan dengan kondisi lingkungan perusahaan.²⁸

Fandy Tjiptono berpendapat bahwa strategi bisa dipahami sebagai rangkaian keputusan yang tetap serta terkoordinasi. Strategi menentukan dan menekankan tujuan perusahaan terkait sasaran periode panjang, langkah langkah yang akan diambil, serta pokok perhatian utama alokasi resource yang dimiliki. Selain itu, strategi diarahkan guna membangun keuntungan kompetitif yang terus menerus melalui seluruh usaha yang ditempuh. Secara sederhana, menurut Fandy Tjiptono, rencana strategi melibatkan pilihan yang

²⁷ M. Hamdun Hanafi, *Manajemen*, (Yogyakarta: Unit Penerbit, 2003), 136.

²⁸ Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, (Bandung, Pt. Refika Aditama, 2014),02

sudah dirancang serta terkoordinasi untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi..²⁹

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi dipandang sebagai seni atau keterampilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan cara yang bijaksana dan penuh pertimbangan. Strategi melibatkan pelaksanaan ide, perencanaan, dan pengambilan tindakan pada sebuah kegiatan dengan tujuan akhir mencapai target tertentu. Strategi menuntut proses berpikir yang teliti serta langkah langkah yang telah disusun sebelumnya untuk mencapai kesuksesan pada kondisi atau keadaan spesifik.

b. Tahapan Tahapan Perencanaan Strategi

Mengembangkan rencana strategis terdiri dari tahap perencanaan yang paling menantang dan memerlukan perhatian serius. Keadaan tersebut disebabkan oleh output dari tahapan ini yang akan menjadi landasan yang mempengaruhi seluruh bagian/unit kerja operasional organisasi. Selain itu, perumusan rencana strategis berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan jalur perkembangan perusahaan di masa depan.

Perencanaan strategis adalah kegiatan untuk merancang atau memperbaiki strategi dengan mempertimbangkan kesesuaian antara

²⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi pemasaran prinsip dan penerapan*, (Yogyakarta: Andi, 2019),

kemampuan organisasi dan tujuan yang ditentukan, serta situasi eksternal perusahaan yang selalu berubah.³⁰

Menurut Fred R. David, tahapan perencanaan strategis mencakup tiga langkah utama, yaitu:

1. Perencanaan Strategi

Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah merancang strategi yang akan diimplementasikan. Saat merancang strategi, perancang harus mempertimbangkan elemen-elemen seperti peluang dan tantangan yang ada, serta menilai kekuatan dan kelemahan internal perusahaan. Hasil dari langkah ini adalah identifikasi beberapa opsi strategi alternatif, diikuti dengan pemilihan strategi tertentu untuk diterapkan. Sejalan dengan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, Bambang Hariadi juga mengemukakan dalam karyanya bahwa perumusan strategi adalah rangkaian kegiatan perencanaan langkah-langkah yang akan dilakukan kedepan yang bertujuan untuk membangun arah dan tujuan organisasi. Tahapan ini turut melibatkan penentuan sasaran strategis serta keuangan, dan menyusun metode untuk mewujudkan sasaran tersebut dengan menitikberatkan pada pemberian nilai optimal bagi pelanggan. Adapun sejumlah langkah yang perlu ditempuh perusahaan meliputi :

³⁰ Mardi, *Strategi pemasaran*, Yayasan kita menulis (2021),18

- a. Mengidentifikasi situasi lingkungan yang kemungkinan muncul di masa depan merumuskan misi perusahaan guna mewujudkan visi yang ditargetkan dalam kerangka tersebut.
- b. Menilai faktor-faktor internal maupun eksternal guna mengidentifikasi keunggulan dan kekurangan, serta potensi peluang dan risiko yang dapat muncul saat perusahaan melaksanakan misinya.
- c. Merumuskan tolak ukur utama keberhasilan berdasarkan hasil analisis terhadap strategi-strategi yang telah disusun sebelumnya.
- d. Menentukan tujuan serta target yang bersifat terukur, dengan mempertimbangkan beragam alternatif strategi sesuai kapasitas sumber daya yang tersedia dan kondisi eksternal yang dihadapi.
- e. Menetapkan strategi yang paling tepat guna mencapai tujuan baik dalam waktu dekat maupun dalam periode yang lebih panjang.³¹

2. Implementasi Strategi

Setelah menyusun dan memutuskan strategi yang telah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah melaksanakannya. Pada fase penerapan strategi yang ditentukan, membutuhkan kesungguhan dan kolaborasi yang kokoh. Jika unsur-unsur itu

³¹ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen*, (Malang: Bayumedia, 2005), h. 7.

tidak ada, tahapan penyusunan rencana hanya akan berupa harapan semata yang sulit diwujudkan ke dalam kenyataan. Di fase ini, organisasi menentukan persyaratan bagi perusahaan untuk menyusun target tahunan, menetapkan aturan, memotivasi staf, serta membagi sumber daya untuk mendukung pelaksanaan strategi. Implementasi strategi mencakup pembentukan budaya yang membantu strategi, pembentukan struktur organisasi yang efektif, penyesuaian pada aktivitas pemasaran, perencanaan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, serta keterkaitan kaitan antara imbalan karyawan dan kinerja organisasi. Untuk mendukung seluruh segi ini dan memperoleh hasil yang berhasil dalam pelaksanaannya, diperlukan tingkat disiplin, motivasi, dan dedikasi yang tinggi.³²

3. Evaluasi Strategi

Tahap terakhir dalam proses perancangan strategi adalah melakukan evaluasi. Proses penilaian ini memiliki peran krusial sebab hasil yang sudah dicapai harus di nilai ulang sebagai pijakan dalam menentukan sasaran yang akan datang. Penilaian memberikan dasar untuk menyusun kembali rencana aksi yang akan diimplementasikan oleh organisasi dan tahapan ini esensial dalam menjamin tercapainya sasaran yang telah ditetapkan. Ada

³² Fred R, David, *Manajemen Strategi Konsep*, (2011) 05

tiga aktivitas utama yang terlibat dalam pelaksanaan evaluasi strategi.³³

- a. Unsur-unsur internal (kelebihan dan kekurangan) serta unsur-unsur eksternal (kesempatan dan risiko) yang menjadi dasar pengandaian dalam merumuskan strategi. Perubahan pada faktor eksternal dapat menjadi penghalang dalam meraih tujuan, demikian juga dengan perubahan pada faktor internal. Perubahan pada aspek internal bisa membuat strategi menjadi kurang efisien atau hasil dari pelaksanaannya buruk, yang berpotensi berdampak negatif pada pencapaian hasil yang diinginkan.
- b. Melakukan evaluasi kinerja (membandingkan target yang diharapkan dengan realitas). Meneliti penyimpangan dari rencana, menilai pencapaian individu, dan memantau kemajuan yang diraih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kriteria untuk mengevaluasi strategi harus dapat diukur dan diverifikasi, dengan kriteria yang meramalkan hasil lebih diutamakan dibandingkan dengan yang hanya menjelaskan apa yang telah terjadi.
- c. Melaksanakan langkah-langkah perbaikan untuk memastikan bahwa kinerja sesuai dengan rencana. Mengambil langkah

³³ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen*, (Malang: Bayumedia, 2005), h. 7.

korektif tidak selalu berarti harus meninggalkan strategi yang ada atau bahkan membuat strategi baru.

Karena keberhasilan sekarang tidak menjamin keberhasilan di masa yang akan datang, evaluasi strategi menjadi penting. Evaluasi strategi adalah bagian yang esensial dalam proses untuk memastikan tercapainya tujuan, tetapi terlalu banyak fokus pada evaluasi dapat menghambat hasil. Evaluasi strategi merupakan keperluan bagi seluruh aktivitas organisasi; hal ini seharusnya menimbulkan pertanyaan tentang keyakinan manajemen dan menghasilkan nilai-nilai yang mendukung inovasi.

Dalam penelitian berfokus pada tahapan perencanaan strategi karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi membantu jamaah umroh lansia diterapkan

secara sistematis di Shafira Tour and Travel Cabang Jember.

Dalam skripsi ini, strategi tidak hanya dipahami sebagai konsep atau rencana, tetapi sebagai serangkaian tahapan yang meliputi perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi, sebagaimana dikemukakan oleh Fred R. David. Ketiga tahapan tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengkaji praktik pelayanan jamaah umroh lansia, mulai dari penetapan kebijakan pelayanan, pelaksanaan pendampingan oleh staf, hingga upaya evaluasi. Tahapan

perencanaan strategi dalam hal ini sebagai alat untuk memahami dan menilai strategi membantu jamaah umroh lansia.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strategi

Suatu strategi perlu efektif, akurat, dan jelas karena strategi tersebut membimbing organisasi menuju tujuannya. Oleh karena itu, konsep suatu strategi harus mempertimbangkan faktor-faktor penerapan strategi, termasuk :

1. Lingkungan

Lingkungan selalu berubah dan tidak pernah tetap. Perubahan ini berdampak luas, memengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia, seperti pola pikir, perilaku, kebiasaan, kebutuhan, dan pandangan hidup, baik secara individu maupun sebagai bagian dari masyarakat. Perubahan yang berlangsung di masyarakat, khususnya di Kabupaten Jember sebagai wilayah tertentu, dapat memengaruhi pelaksanaan ritual ibadah serta semangat untuk menjalankannya, terutama yang berhubungan dengan umrah.

2. Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi mencakup aspek sumber daya dan kebijakan yang terdapat di dalamnya. Implementasi kebijakan dari pemerintah berperan penting dalam keberhasilan rencana yang ingin

diterapkan. Pengaruh ini berkaitan erat dengan peran sumber daya manusia yang menyusun kebijakan tersebut.³⁴

3. Kepemimpinan

S. P. Siagian mendeskripsikan kepemimpinan sebagai "seseorang yang berada di posisi tertinggi dalam pengambilan keputusan. Karenanya, setiap pemimpin melihat perkembangan di lingkungan, baik internal maupun eksternal, dari sudut pandangnya sendiri. Kepemimpinan sangat penting dalam proses perencanaan, penetapan, dan pelaksanaan rencana yang telah ditentukan.

Keputusan yang diambil seorang pemimpin harus berorientasi pada pencapaian tujuan dan sasaran, dengan harapan keputusan tersebut akan mengarah pada keberhasilan rencana yang telah disusun. Tindakan pemimpin sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan rencana di organisasi yang dipimpin. Maka dari itu, seorang pemimpin harus menunjukkan kebijaksanaan dan keadilan dalam setiap keputusan yang diambil. Tanpa kepemimpinan yang efektif, sebuah organisasi dapat menghadapi hambatan dan kesulitan dalam menjalankan operasionalnya secara efisien dan efektif.³⁵

³⁴ Paul Hersey dan Ken Blanchard, *Manajemen perilaku Organisasi, Alih Bahasa: Agus Dharma* (Jakarta: Erlangga, 1982), 149.

³⁵ Sukanto, *Kepemimpinan Kiai dalam Pesantren*, (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 1999), 19

D. Prinsip-Prinsip Untuk Mensukseskan Strategi

Mereka yang menyusun kebijakan strategi harus memastikan bahwa rencana yang ditetapkan tidak hanya berhasil secara teori, tetapi juga bisa diimplementasikan dengan baik. Dalam hal ini, Hatten memberikan beberapa pedoman untuk menyusun strategi yang efektif, antara lain:

- 1) Rencana harus selaras dengan konteksnya dan mengikuti perkembangan masyarakat di lingkungan yang mendukung kemajuan, bukan sebaliknya.
- 2) Tidak cukup hanya memiliki satu rencana, setiap rencana perlu disusun sesuai dengan kegiatan yang dilakukan. Dalam merancang berbagai rencana, konsistensi antar rencana harus dijaga.
- 3) Rencana yang baik harus mengonsolidasikan dan mengintegrasikan semua sumber daya, menghindari fragmentasi yang dapat melemahkan hasil akhir.
- 4) Rencana seharusnya lebih menekankan pada kekuatan daripada kelemahan, serta memanfaatkan kelemahan pesaing untuk mengambil langkah-langkah yang memperkuat posisi daya saing.
- 5) Sumber daya memiliki peranan yang sangat penting dalam strategi; oleh karena itu, rencana harus realistis dan dapat diterapkan.

- 6) Rencana perlu memperhatikan risiko yang masuk akal, mengingat setiap rencana membawa risiko. Pengendalian yang baik perlu dilakukan agar organisasi tidak terjebak dalam risiko besar.
- 7) Rencana sebaiknya dibangun di atas dasar keberhasilan yang telah ada, dan harus menghindari perumusan yang didasari oleh kegagalan.
- 8) Indikator keberhasilan dari strategi yang diinginkan adalah dukungan dari semua pihak yang berkepentingan, terutama dari eksekutif dan seluruh pemimpin unit kerja di organisasi.³⁶

2. Membantu (*Helping*)

Membantu (*helping*) adalah suatu tindakan yang bertujuan menghasilkan keuntungan terhadap pihak lain. Perilaku membantu juga diartikan sebagai suatu tindakan yang menguntungkan orang lain tanpa harus menguntungkan si penolong secara langsung, bahkan kadang menimbulkan resiko bagi si penolong.³⁷

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku membantu merupakan segala tindakan yang lebih menguntungkan orang lain daripada terhadap diri sendiri, bahkan kadang menimbulkan resiko bagi si penolong.

Perilaku antar kelompok berkaitan dengan bagaimana anggota kelompok mempersepsikan, memikirkan, menghayati, dan bertindak laku terhadap seseorang dari kelompok lain. Terdapat beberapa

³⁶ Iwan Purwanto, *Manajemen Strategi*, (Bandung: Yrama Widya, 2007), 76 – 77.

³⁷ Robert A. Baron, Donn Byrne, dan Nyla R. Branscombe, *Social Psychology*, (USA: Allyn & Bacon, 2006) 11.

definisi mengenai perilaku antar kelompok, salah satunya adalah perilaku kelompok merupakan setiap perilaku yang melibatkan interaksi antara satu atau lebih wakil dari dua atau lebih kelompok yang terpisah.³⁸ Interaksi yang terjadi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Selain itu, perilaku antar kelompok juga dapat diartikan sebagai setiap persepsi, kognisi, atau perilaku yang dipengaruhi oleh pengakuan masyarakat bahwa mereka dan orang lain adalah anggota kelompok sosial yang berbeda.

Menurut Turner, 1999 untuk mencapai dan mempertahankan identitas sosial yang positif, individu cenderung mengutamakan kelompok sendiri (*in group*) dibandingkan kelompok lain (*out group*). Hal ini dapat menimbulkan bias antar kelompok (*inter group bias*) dimana individu memberi penilaian yang tidak objektif untuk kelompoknya, cenderung untuk lebih mengutamakan kelompoknya sendiri dan tidak mengutamakan kelompok lain.³⁹ Menurut teori identitas sosial, bias antar kelompok (*inter group bias*) terjadi karena adanya kebutuhan anggota kelompok untuk menilai kelompok sendiri dan dirinya sendiri secara positif.

Salah satu hubungan yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat adalah perilaku menolong terhadap sesama tanpa memandang perbedaan yang ada. berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan

³⁸ Vaughan dan Hogg, *Social Psychology*, hlm. 13

³⁹ Sarlito W. Sarwono dan Eko A. Meinarno, *Psikologi Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2009),

bahwa bias kelompok yang ada dalam masyarakat dapat berpengaruh terhadap perilaku menolong pada orang lain, salah satu penyebabnya adalah adanya prasangka yang ada dalam masyarakat tersebut.

3. Jamaah Umroh

a. Pengertian Umroh

Secara bahasa, umroh berasal dari kata *i'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi *ka'bah* dan bertawaf, kemudian bersa'i antara Shafa dan Marwah, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa wukuf di arafah.⁴⁰

Menurut istilah, umroh adalah berkunjung ke baitullah untuk melakukan ihram dari *miqat*, *tawaf*, *sa'i*, dan bercukur (*tahallul*) demi mengharap ridha allah SWT.

b. Hukum Umrah

Ibadah umrah untuk kali yang pertama hukumnya wajib, disebut juga sebagai umratul Islam. Biasanya dilaksanakan beriringan saat melaksanakan ibadah haji adapun ibadah umrah yang kedua dan seterusnya, hukumnya sunnah.⁴¹ Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 196:

لِلَّهِ وَالْعُمْرَةَ الْحَجِّ وَأَتَمُّوْا

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah."

(QS. Al-Baqarah: 196)

c. Waktu Pelaksanaan Umrah

⁴⁰ Muhammad Baqir Al-Habsi, *fiqh praktis* (Bandung: Mizan, 1999), hlm.377.

⁴¹ Didin Hadidhuddin . *Agenda Perjalanan Haji dan Umrah* . h. 3

Pelaksanaan Ibadah umrah tidak memiliki batasan waktu. Dengan kata lain, umrah bisa dilakukan kapanpun kecuali pada saat Arafah, hari nahar dan hari-hari tasrik (yakni tanggal 9,10,11-13 Dzulhijjah). Karena waktunya yang tidak terikat, dalam pelaksanaannya dapat disatukan atau dilakukan bersamaan dengan tour muslim atau liburan ke kota-kota sekitar Mekkah dan Madinah.

d. Macam-macam Umrah

- 1) Umratul Islam adalah umrah yang dilakukan pertama kali oleh individu dan menjadi ibadah yang wajib dilakukan sekali seumur hidup seperti halnya ibadah haji.
- 2) Umrah Nazar, adalah umrah yang harus dijalankan karena Nazar dan hukumnya wajib dilakukan.
- 3) Umrah Tathawwu (umrah Sunnah) adalah umrah yang dilaksanakan setelah umratul Islam atau bisa disebut umrah yang kedua dan berikutnya.
- 4) Umrah Amanah (badal umrah), adalah umrah yang dikerjakan untuk orang tunya atau orang lain. Adapun hukum umrah tersebut tergantung bagi yang memberi amanah yang diberi amanah sehingga menjadi :
 - a) Wajib, apabila yang memberi amanah belum pernah melaksanakan umrah atau karena nazar, dan yang mengerjakannya harus sudah pernah umrah untuk dirinya.

- b) Sunnah, apabila yang diganti atau yang memberi amanah sudah pernah melaksanakan umrah.

e. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah

A. Syarat

1. Islam
2. Baligh (dewasa)
3. Berakal sehat
4. Merdeka (bukan budak)
5. Istitha'ah (mampu) secara jasmani, ekonomi, dan keamanan

B. Rukun

1. Niat ihram
2. Tawaf
3. Sa'i
4. Tahallul (mencukur atau memotong rambut)
5. Tertib

f. Wajib

Niat berihram dari miqat

f. Lansia

1. Definisi

Lansia adalah individu yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang

mendefinisikan lansia sebagai seseorang berusia 60 tahun atau lebih, baik laki-laki maupun perempuan. Lansia dapat memiliki kemampuan untuk bekerja dan menghasilkan sesuatu atau, sebaliknya, bergantung pada orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.⁴²

Sedangkan menurut *World Health Organization* (WHO) pada tahun 1999 Lansia merupakan salah satu kelompok atau populasi berisiko (*population at risk*) yang semakin meningkat jumlahnya. Banyak diantara lanjut usia yang masih produktif dan mampu berperan aktif dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia pada hakikatnya merupakan pelestarian nilai-nilai keagamaan dan budaya bangsa.⁴³

2. Batasan Lanjut Usia

Klasifikasi lansia menurut WHO adalah sebagai berikut :

- a. Usia lanjut (*elderly*) antara usia 60 – 74 tahun.
- b. Usia tua (*old*) 75 – 90 tahun.
- c. Usia sangat tua (*very old*) usia >90 tahun

3. Proses Menua

Menua atau menjadi tua adalah suatu keadaan yang terjadi di dalam kehidupan manusia. Proses menua merupakan proses

⁴² Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Gambaran Kesehatan Lanjut Usia di Indonesia* (Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

⁴³ Kholifah, S. N., *Modul Keperawatan Gerontik* (Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

sepanjang hidup, tidak hanya dimulai dari suatu waktu tertentu, tetapi dimulai sejak permulaan kehidupan. Menjadi tua merupakan proses alamiah yang berarti seseorang telah melalui tiga tahap kehidupan, yaitu anak, dewasa dan tua.⁴⁴

4. Ciri Ciri Lansia

ciri-ciri lansia dalah sebagai berikut :

- a) Lansia merupakan metode kemunduran.

Kemunduran pada lansia berhubungan dengan faktor fisik dan juga faktor psikologis, motivasi juga merupakan salah satu yang berperan penting dalam kemunduran lansia.

- b) Lansia memiliki status kelompok minoritas

Kondisi ini terjadi akibat sikap social yang tidak menyenangkan terhadap lansia, dan juga diperkuat oleh pendapat yang kurang baik.

- c) Menua membutuhkan perubahan peran

Perubahan yang dimaksud adalah perubahan peran pada lansia yang mengalami kemunduran dalam segala aspek.

- d) Penyesuaian yang buruk pada lansia

Perilaku buruk yang dilakukan kepada lansia akan membuat lansia mengembangkan dengan sendirinya

⁴⁴ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Situasi dan Analisis Lanjut Usia* (Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

konsep diri yang buruk, yang tentunya memperlihatkan bentuk perilaku yang buruk.

5. Masalah masalah pada Lanjut usia

Masalah yang sering terjadi pada Lanjut usia yaitu sebagai berikut :⁴⁵

a. *Immobility* (kurang bergerak)

Kurang bergerak yaitu gangguan fisik, jiwa dan faktor lingkungan, penyebab yang paling sering adalah gangguan tulang, sendi, otot, gangguan saraf, penyakit jantung, dan pembuluh darah yang menyebabkan lansia kurang bergerak.

b. *Instability* (tidak stabil/mudah jatuh)

Ketidakstabilan merupakan penyebab terjatuh pada lansia berupa faktor intristik (hal-hal yang berkaitan dengan keadaan tubuh penderita) dan faktor ekstrinsik (hal yang berasal dari luar tubuh) seperti obat-obat tertentu dan lingkungan.

c. *Incontinence* (buang air kecil dan buang air besar)

Buang air kecil (BAK) keluarnya air seni yang tanpa disadari merupakan salah satu masalah yang sering terjadi pada lansia yang menjadi masalah kesehatan dan juga sosial sehingga dapat memperburuk kualitas kesehatan lansia.

⁴⁵ Padila, *Buku Ajar Keperawatan Gerontik* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2013).

d. *Intellectual impairment* (gangguan intelektual/dimensia)

Gangguan intelektual merupakan kumpulan gejala klinik yang meliputi gangguan fungsi intelektual dan ingatan yang cukup berat yang dapat menyebabkan terganggunya aktifitas sehari-hari.

e. *Infection* (infeksi)

Infeksi merupakan salah satu masalah kesehatan yang paling penting pada lansia, karena sering ditemukan pada lansia karena gejala tidak khas yang dapat menyebabkan keterlambatan diagnosis dan penanganan sehingga beresiko fatal.

f. *Impairment of vision and hearing, taste, smell, communication, convelecense, skin integrity* (gangguan panca indra, komunikasi, penyembuhan, dan kulit)

Gangguan panca indra, komunikasi, penyembuhan dan kulit fungsinya akan berkurang akibat dari proses menua. Akibat proses menua kulit juga menjadi cepat rapuh dan kering.

g. *Impaction* (sulit buang air besar)

Sulit buang air besar (konstipasi) beberapa factor yang meyebabkan konstipasi seperti kurangnya gerakan fisik, asupan makanan yang kurang berserat, kurang minum, dan juga akibat konsumsi obat - obatan tertentu.

h. *Isolation* (depresi)

Pertambahan usia, penyakit dan berkurangnya kemandirian sosial akibat proses dari menua juga menjadi salah satu faktor pemicu munculnya depresi pada lansia.

i. *Inanition* (kurang gizi)

Kurang gizi pada lansia disebabkan oleh perubahan lingkungan maupun kondisi kesehatan. Faktor kondisi kesehatan berupa penyakit fisik, mental, gangguan tidur, *alcohol*, dan obat-obatan.

j. *Impecunity* (tidak memiliki uang)

Semakin bertambahnya usia, maka kemampuan fisik dan juga mental akan berkurang, yang menyebabkan ketidakmapuan tubuh untuk mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak mampu menghasilkan uang.

k. *Iatrogenesi* (menderita akibat obat-obatan)

Penyakit yang muncul karena komplikasi dari penyakit yang sudah ada, disebabkan oleh komplikasi dan konsumsi obat-obatan yang banyak akibat dari penyakit.

l. *Insomnia* (gangguan tidur)

Gangguan tidur merupakan masalah paling sering terjadi pada lansia yang merupakan keadaan yang aman seseorang tidak cukup tidur. Keluhan yang sering ditemukan pada lansia, yaitu sulit masuk dalam proses tidur.

m. *Impotence* (impotensi)

Impotensi atau disfungsi ereksi adalah ketidakmampuan pria mencapai dan mempertahankan ereksi. Penyebab terjadi impotensi ada 2 yaitu, faktor psikis dan fisik. Usia lansia yang menyebabkan kemampuan fisik berkurang dan akan mempengaruhi psikis. Faktor psikis pada lansia yang sangat berpengaruh sekali pada kemampuan seksual seseorang adalah depresi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Kata penelitian merupakan terjemahan dari bahasa inggris, research yang berarti usaha atau pekerjaan untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dengan cara hati-hati, sistematis serta sempurna terhadap permasalahan. Penelitian ini akan mencari tahu tentang strategi dalam membantu jamaah umroh lansia di shafira tour and travel cabang jember, dengan mengumpulkan data yang diperoleh, kemudian memilih hal yang pokok atau memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian untuk kemudian diuraikan berdasarkan jenis data yang didapat untuk kemudian diambil kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Pada peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan fokus pada objek alamiah. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti serta untuk mengidentifikasi informasi yang bersifat mendalam.⁴⁶

Kirk dan Miller menyatakan bahwa studi kualitatif adalah suatu pendekatan khusus dalam ilmu sosial yang sangat bergantung pada pengamatan terhadap individu di lingkungan mereka dan terhubung

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 4 ed. (Bandung: Alfabeta, 2021), 9–23.

dengan individu-individu tersebut menggunakan bahasa serta istilah yang mereka gunakan.⁴⁷

Penelitian ini menggunakan metode yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang fenomena yang telah terjadi dan yang akan diteliti.⁴⁸ Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan yang akan dipecahkan lebih tepatnya menggunakan metode kualitatif, karena metode kualitatif adalah metode yang digunakan meneliti pada objek yang alamiah, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan dokumen atau informasi yang lebih rinci dan lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti, yang tidak dapat diperoleh melalui data statistik sesuai dengan tujuan penelitian. Menggunakan jenis penelitian deskriptif karena lebih mudah dipahami dalam menjelaskan tentang strategi dalam membantu jamaah umroh lansia.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersikap deskriptif yaitu penelitian tentang hubungan fenomena sosial dengan menganalisa dan menginterpretasikan data yang ada dan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya. Metode yang bertujuan membuat gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diteliti. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini

⁴⁷ Zuchri Abdussamad, "*Metode Penelitian Kualitatif*", (CV Syakir Media Press, 2021) hal 30.

⁴⁸ Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 7.

dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Strategi Dalam Membantu Jamaah Umroh Lansia secara mendalam dan komprehensif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi fisik di mana penelitian dilakukan. Peneliti mengumpulkan informasi dari Shafira Tour and Travel cabang Jember di Kabupaten Jember. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu Shafira Tour and Travel memiliki strategi pelayanan yang spesifik dalam melayani jamaah umroh, termasuk jamaah lansia, Shafira Tour and Travel mengalami peningkatan jumlah pendaftar umroh yang signifikan setiap bulannya, termasuk dari kalangan lansia dan Shafira Tour and Travel menempati posisi sebagai salah satu travel umroh dengan jumlah jamaah terbanyak di Jember. Dengan demikian, Shafira Tour and Travel cabang Jember menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti strategi, khususnya dalam membantu jamaah umroh lansia.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian adalah sumber penting dari data yang mengandung informasi tentang variabel dan isu yang sedang diteliti.⁴⁹ Dalam penelitian ini, subjek terdiri dari narasumber, partisipan, atau informan yang diharapkan memiliki pengetahuan mendalam tentang topik yang dibahas. Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara sengaja, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan peneliti.⁵⁰

Pemilihan subjek penelitian ini didasarkan pada kriteria yang relevan dengan

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 215.

⁵⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 216.

fokus penelitian, yaitu : (1) memiliki pengalaman relevan dalam memberikan atau menerima pelayanan umroh, khususnya bagi jamaah lansia, (2) memiliki pengetahuan mendalam tentang strategi pelayanan yang diterapkan di Shafira Tour and Travel terlibat langsung dalam proses pelayanan jamaah umroh lansia, baik sebagai penyedia layanan maupun sebagai penerima layanan, (3) memiliki kredibilitas dan reputasi yang baik di lingkungan perusahaan atau di kalangan jamaah dan mampu memberikan informasi yang komprehensif terkait strategi dalam membantu jamaah umroh lansia.

Berdasarkan kriteria tersebut, subjek penelitian yang ditentukan secara *purposive* dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf pelayanan di Shafira Tour and Travel cabang Jember, serta jamaah umroh lansia yang pernah menggunakan layanan travel tersebut. Pimpinan dipilih karena memahami kebijakan strategis perusahaan, staf pelayanan dipilih karena terlibat langsung dalam implementasi pelayanan, dan jamaah umroh lansia dipilih sebagai narasumber utama untuk memberikan perspektif langsung tentang Strategi membantu yang mereka rasakan. Dengan demikian, subjek penelitian yang dipilih diharapkan dapat memberikan data yang komprehensif dan relevan sesuai dengan fokus penelitian. Adapun subyek penelitian yang ditentukan secara *purposive* yaitu :

1. Ibu Lulu Darmawan yang menjabat sebagai pemimpin Shafira Tour and Travel cabang Jember: Dia dipilih sebagai narasumber utama karena merupakan tokoh kunci dan pemimpin utama di Shafira Tour and Travel cabang Jember. Dalam posisi kepemimpinannya, dia memiliki hak penuh

untuk menentukan kebijakan, program, dan mengevaluasi pelaksanaan di Shafira Tour and Travel cabang Jember. Pandangan serta pendapatnya sangat berharga untuk memahami latar belakang, alasan, dan upaya yang telah dilakukan. Selain itu, sebagai seorang pemimpin, dia juga memiliki pemahaman yang mendalam tentang sejarah, nilai-nilai, dan budaya organisasi yang telah diwariskan dari generasi ke generasi. Diharapkan informasi dari pemimpin ini dapat memberikan wawasan menyeluruh mengenai kondisi dan tantangan yang dihadapi Shafira Tour and Travel cabang Jember dari perspektif pimpinan tertinggi.

2. Ibu Widya selaku Staff Shafira Tour and Travel cabang Jember: Staff pelayanan ini dipilih karena memiliki tanggung jawab langsung dalam menangani kebutuhan, permasalahan, dan pengaduan dari jamaah umroh, termasuk jamaah lansia. Selain itu, Ibu Widya dapat memberikan masukan dan informasi berharga mengenai strategi dan program pelayanan yang dianggap efektif atau perlu diperbaiki untuk meningkatkan Strategi dalam membantu bagi jamaah umroh lansia.
3. Ibu Nurul Lailiyah selaku Jamaah Umroh Lansia Shafira Tour and Travel cabang Jember: Jamaah umroh lansia dipilih sebagai informan untuk mendapatkan sudut pandang langsung dari pihak yang merasakan pelayanan secara nyata. Bapak Muhammad Sutikno dapat memberikan informasi tentang pengalaman, motivasi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya dalam memilih layanan, serta memberikan masukan tentang harapan dan saran perbaikan terhadap strategi pelayanan

yang diterapkan. Informasi ini sangat penting untuk memahami alasan di balik keputusan mereka, apakah karena fasilitas, pendampingan, komunikasi, atau faktor-faktor lainnya. Selain itu, masukan dari jamaah lansia sangat berharga untuk mengevaluasi efektivitas program dan pelayanan yang diberikan oleh Shafira Tour and Travel.

4. Bapak Muhammad Sutikno selaku Jamaah Umrah Lansia Shafira Tour & Travel Cabang Jember Jamaah lansia dipilih sebagai informan untuk memperoleh gambaran nyata dari pihak yang secara langsung merasakan pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan. Bapak Muhammad Sutikno sebagai subjek penelitian dinilai relevan karena beliau dapat menggambarkan pengalaman pribadi selama mengikuti proses administrasi hingga pelaksanaan umrah. Selain itu, beliau juga dapat menjelaskan alasan dan pertimbangan dalam memilih layanan, mulai dari kenyamanan fasilitas, bentuk pendampingan, kemudahan komunikasi, hingga respon pihak travel terhadap kebutuhan khusus lansia. Informasi dari jamaah lansia seperti Bapak Muhammad Sutikno menjadi sangat penting sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana strategi pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan harapan jamaah serta sebagai masukan dalam perbaikan Strategi dalam membantu di masa mendatang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengkaji dan memahami data yang diambil dari penelitian lapangan, sangat penting untuk memiliki data yang tepat dan dapat diandalkan

supaya hasil akhir penelitian bisa dianggap akurat dan valid. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam riset ini meliputi pengamatan, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumen.

1. Observasi

Observasi adalah tindakan mengamati secara langsung dan melakukan pencatatan dengan cara yang teratur di tempat penelitian. Dengan memakai metode pengamatan ini, peneliti bisa lebih menangkap konteks dari berbagai masalah yang ada di lokasi penelitian. Ini memberikan gambaran yang menyeluruh.⁵¹ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi non partisipan. Observasi Non Partisipan, adalah apabila observasi tidak ikut dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Penulis menggunakan metode ini untuk mengamati proses pelayanan dan interaksi antara staf dan jamaah umroh lansia secara langsung tanpa terlibat di dalamnya. Hal ini bertujuan untuk mengurangi kemungkinan bias yang mungkin timbul dan memungkinkan peneliti untuk fokus pada pengumpulan data.

2. Wawancara

Wawancara menurut sugiyono menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 313.

⁵²Wawancara dilakukan kepada pimpinan, staff, dan jamaah lansia untuk menggali informasi terkait strategi pelayanan, kendala, dan harapan terhadap pelayanan umroh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara semiterstruktur. Wawancara Semiterstruktur adalah Wawancara yang sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini yaitu untuk mengemukakan permasalahan secara lebih terbuka, pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Peneliti berharap mendapatkan informasi yang relevan berikut dari wawancara ini:

- 1) Wawancara dengan pimpinan Shafira Tour & Travel cabang Jember terkait strategi dalam membantu yang diterapkan untuk jamaah umroh lansia.
- 2) Wawancara dengan staf pelayanan Shafira Tour & Travel cabang Jember terkait strategi pelayanan, kendala yang dihadapi, dan upaya dalam melayani jamaah umroh lansia.
- 3) Wawancara dengan jamaah umroh lansia Shafira Tour & Travel cabang Jember terkait pengalaman, persepsi, dan penilaian mereka terhadap strategi dalam membantu yang diberikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik penelitian yang berhubungan dengan analisis terhadap bahan-bahan tertulis, termasuk buku, majalah, arsip,

⁵² Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: PT Alfabet 2016) Hal 194

peraturan, catatan rapat, diary, dan lain-lain.⁵³ Dalam konteks penelitian di Shafira Tour and Travel Cabang Jember, metode dokumentasi bisa diterapkan dengan merujuk pada pedoman dokumentasi yang mencakup garis besar atau kategori data yang dicari. Selain itu, checklist, yang merupakan daftar variabel yang akan dikumpulkan, juga dapat digunakan sebagai alat bantu dalam proses dokumentasi. Dengan menerapkan metode dokumentasi, para peneliti dapat memperoleh informasi dari berbagai dokumen yang tersedia, seperti kebijakan organisasi, catatan pertemuan, atau dokumen lain yang bisa memberikan wawasan mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan objek studi. Cara ini memudahkan peneliti untuk mengakses data yang telah terdokumentasi secara tertulis dan dapat dijadikan referensi yang sesuai. Berikut ini adalah penjelasan tentang hal-hal yang dipelajari peneliti melalui proses pengumpulan data ini:

- a. Letak geografis terkait Shafira Tour and Travel cabang Jember.
- b. Profil, visi dan misi Shafira Tour and Travel cabang Jember.
- c. Kegiatan ketika jamaah melakukan ibadah umroh.
- d. Dokumentasi lain yang nantinya relevan dari berbagai sumber yang diakui validitasnya.

Dalam konteks studi yang dilakukan di Shafira Tour and Travel cabang Jember, penerapan teknik dokumentasi dapat dilakukan dengan merujuk pada panduan dokumentasi yang mencakup rincian atau kategori data yang diinginkan. Dengan memanfaatkan metode ini,

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 240.

peneliti mampu mengumpulkan data dari berbagai dokumen yang tersedia, seperti kebijakan perusahaan, notulen rapat, atau dokumen lain yang dapat memberikan pemahaman tentang berbagai aspek yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengakses data yang sudah tercatat dalam bentuk tulisan dan dapat dijadikan sumber informasi yang relevan.

E. Analisis Data

Menurut Sugiyono, pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Saat melakukan wawancara, peneliti sudah mampu mengolah jawaban yang diterima selama wawancara berlangsung. Apabila tanggapan yang diperoleh dari wawancara pertama tidak memadai, peneliti memiliki opsi untuk mengemukakan pertanyaan tambahan hingga waktu yang ditetapkan agar data yang dikumpulkan menjadi lebih valid.⁵⁴

Aktivitas dalam melakukan analisis data mencakup pengumpulan, pengurangan, penyajian, dan penarikan kesimpulan data, yang dikenal sebagai Model Analisis Data Miles dan Huberman.

1. Pengumpulan Data

Pada studi kualitatif, pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, serta dokumentasi, atau gabungan dari ketiga metode tersebut, yang biasa disebut "Triangulasi". Tahapan ini berjalan selama beberapa hari sampai beberapa bulan untuk mendapatkan data yang lebih

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 244

mendalam. Pada tahap permulaan penelitian, peneliti biasanya menjelajahi objek yang diteliti dengan cara mengobservasi, mewawancarai, serta mencatat temuan temuannya secara menyeluruh. Melalui pendekatan ini, peneliti mampu mengumpulkan berbagai informasi yang banyak.⁵⁵

2. Kondensasi Data

Reduksi data merupakan tahapan yang mengurangi informasi, menyeleksi hal-hal yang utama, fokus pada aspek yang paling pokok, mengidentifikasi pola dan topik, dan juga menyingkirkan unsur-unsur yang tidak diperlukan. Proses ini diawali dengan mengorganisir kembali seluruh informasi yang dikumpulkan dari beragam berbagai sumber, meliputi hasil observasi dan rekaman di lapangan, dokumen personal, dan juga dokumen formal. Setelah itu, data yang berlimpah tersebut dievaluasi melalui pembacaan, penilaian, dan pemeriksaan. Berikutnya adalah melanjutkan ke tahap reduksi setelah melakukan tinjauan yang mendalam.

3. Penyajian Data

Tahap selanjutnya merupakan menyajikan data dalam bentuk penjelasan singkat dan grafik. Penyajian data kualitatif dilakukan dengan menggunakan teks naratif, yang didalamnya peneliti menjelaskan hasil temuan terkait Strategi Dalam Membantu Jamaah Umroh Lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember.

4. Penarikan Kesimpulan

⁵⁵ Sugiyono, 2019 Hal 322-323

Tahap terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah menyimpulkan . Menurut Sugiyono, kesimpulan dari penelitian kualitatif juga bisa jadi tidak tepat , karena seperti yang telah disebutkan, isu dan definisi masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berubah setelah penelitian lapangan . Kesimpulan penelitian kualitatif adalah temuan-temuan baru yang belum pernah terlihat sebelumnya. Temuan-temuan tersebut bisa berupa deskripsi atau gambaran dari suatu hal yang sebelumnya ambigu, yang menjadi jelas setelah penelitian.⁵⁶

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam studi ini dianalisis dengan menggunakan metode triangulasi sumber serta triangulasi teknik. Dalam triangulasi sumber, peneliti mengonfirmasi keandalan data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, terutama antara data yang diambil dari wawancara informan dan catatan yang dibuat oleh peneliti. Sedangkan dalam triangulasi teknik, peneliti memverifikasi keabsahan data melalui pemeriksaan informasi dari sumber yang sama tetapi dengan metode analisis yang berbeda. Data yang diperoleh melalui teknik triangulasi, seperti dari wawancara, kemudian dikonfirmasi dengan observasi, dokumentasi, atau angket untuk memastikan ketepatan sumber data yang menjelma menjadi hasil penelitian.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 252-253

Menurut sugiyono triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.⁵⁷

1. Triangulasi Sumber

Pada tahap triangulasi sumber, peneliti memeriksa kebenaran informasi yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai informan. Dari semua informan yang ada, peneliti mencari data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, peneliti melakukan pengkodean data untuk memastikan kevalidan informasi yang didapat dari setiap informan yang telah terpilih.

2. Triangulasi Teknik

Dalam tahap triangulasi teknik, peneliti membandingkan informasi melalui pengecekan hasil dari observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti pertama-tama mewawancarai semua informan untuk mendapatkan data yang diperlukan, kemudian meninjau hasil wawancara dengan cara melakukan observasi agar informasi yang didapatkan tepat, dan terakhir, data valid tersebut diperkuat menggunakan dokumentasi seperti file, berkas, atau foto-foto kegiatan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

3. Triangulasi Waktu

Pada langkah Triangulasi waktu peneliti melaksanakan pemeriksaan dengan cara metode wawancara, observasi atau cara lain pada

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), 83.

waktu serta kondisi yang berlainan, sehingga dilaksanakan berulang kali hingga diperoleh keakuratan data. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pada pagi hari dan siang hari.⁵⁸

G. Tahap-tahap Penelitian

Untuk memahami rangkaian penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dari permulaan sampai akhir, penting untuk menjelaskan langkah-langkah dalam penelitian. Proses penelitian memiliki tiga tahap, yaitu tahap prapenelitian, tahap pengumpulan data di lapangan, serta tahap analisis data. Dalam konteks tersebut, langkah-langkah penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti antara lain yaitu:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan ialah beberapa aktivitas yang dikerjakan oleh peneliti sebelum memulai mengumpulkan data. Kegiatan ini dimulai dengan menjelajahi lapangan untuk mengidentifikasi isu atau fokus penelitian. Detail dari tahap ini meliputi:

a. Menyusun Rencana Penelitian

Di tahap ini, peneliti terlebih dahulu menyusun rencana penelitian yang dimulai dari pengajuan judul, pembuatan matriks, dan diakhiri dengan seminar proposal penelitian.

b. Memilih Lokasi Penelitian

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 274.

Sebelum menjalankan penelitian, peneliti terlebih dahulu memilih lokasi untuk penelitian. Lokasi yang ditentukan adalah Shafira Tour and Travel Cabang Jember.

c. Mengurus Izin

Sebelum melakukan penelitian, peneliti perlu mengurus izin dengan meminta surat pengantar dari akademik UIN KHAS Jember, yang berfungsi untuk meminta persetujuan kepada kepala biro dalam rangka melakukan penelitian.

d. Meneliti dan Menilai Lokasi

Setelah memperoleh izin, peneliti memulai untuk meneliti dan menilai lokasi guna memahami latar belakang objek penelitian, kondisi sosial, adat istiadat, kebiasaan, agama, serta pendidikan di tempat tersebut. Hal ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data.

e. Memilih dan Menentukan Informan

Pada tahap ini, peneliti mulai menentukan informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah kepala travel dan jamaah lansia yang dianggap tidak potensial.

f. Mempersiapkan Perlengkapan Penelitian

Setelah semua tahapan dari rancangan penelitian hingga pemilihan informan selesai, peneliti menyiapkan perlengkapan yang

dibutuhkan sebelum turun ke lapangan, seperti buku catatan, kertas, dan peralatan lainnya.

2. Tahap Pekerjaan di Lapangan

Tahap kerja lapangan melibatkan serangkaian penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian. Peneliti mengumpulkan sejumlah data pada tahap ini sesuai dengan arah dan tujuan penelitian. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan proses pengumpulan data. Peneliti perlu menyiapkan peralatan termasuk formulir wawancara, kamera untuk dokumentasi, dan perekam suara untuk menyederhanakan prosedur. Wawancara langsung dengan berbagai informan termasuk manajer, petugas layanan, dan lansia dari Shafira Tour and Travel Cabang Jember, yang dianggap kurang memungkinkan dilakukan.

Tahap selanjutnya setelah pengumpulan data yang diperlukan adalah pengolahan data berdasarkan hasil penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan baik selama kegiatan lapangan maupun setelah kegiatan lapangan, sebagaimana telah disebutkan. Dengan penekanan pada penggambaran Strategi Dalam Membantu Jemaah Umroh Lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember, proses ini mencakup persiapan dan penyesuaian data serta informasi yang terkumpul. Data yang dikumpulkan dari lapangan selanjutnya dianalisis secara mendalam dengan merujuk pada teori-teori dari beberapa pakar yang relevan dengan kajian teoritis yang dilakukan.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, dijelaskan kaidah kaidah penting untuk melaksanakan pengolahan data yang mencakup konsep dasar, penentuan pokok bahasan (tema), dan perumusan isu (masalah) dari seluruh informasi yang dihimpun dari lapangan selama proses riset.



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

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

Shafira Tour & Travel cabang Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan, yang bertujuan membantu calon jemaah haji dan umrah. Perusahaan ini menawarkan berbagai paket perjalanan haji dan umrah yang dapat dipilih sesuai kebutuhan jemaah. Dengan komitmen tinggi, Shafira Tour & Travel cabang Jember berfokus pada pelayanan terbaik demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Shafira Tour & Travel didirikan pada Tahun 2005. Shafira Tour & Travel cabang Jember dipimpin oleh Ibu Lulu Darmawan, pada awalnya perusahaan ini belum memiliki kantor sendiri dan beroperasi dari rumah pribadi. Baru pada 1 Maret 2017, Shafira Tour & Travel cabang Jember resmi memiliki kantor sendiri yang berlokasi di Jl. Kalimantan No.30, Krajan Timur, Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.⁵⁹

Perkembangan Shafira Tour & Travel Cabang Jember didukung oleh H. Andi Alamsyah, selaku CEO dan Founder Shafira Tour & Travel. Kantor pusat perusahaan ini berlokasi di Jl. Raya Juanda No. 1, Ruko Juanda Business Center Blok B.4-5, Gayungan, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 61245. Shafira Tour & Travel cabang Jember telah melayani ribuan jemaah haji dan umrah yang berangkat ke Arab Saudi. Selain itu, perusahaan ini juga

⁵⁹ Website Shafira Tour and Travel

memiliki pengalaman luas dalam memberikan layanan perjalanan haji dan umrah bagi perusahaan swasta serta instansi pemerintahan.

1. Visi dan Misi Shafira Tour and Travel Cabang Jember

a. Visi

Menjadi pilihan utama bagi para tamu Allah dalam penyediaan layanan haji dan umrah dengan mengutamakan kepuasan, kekhusyukan, dan kenyamanan.

b. Misi

- 1) Menyediakan berbagai pilihan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah untuk memberikan kemudahan dalam perjalanan.
- 2) Mengutamakan pelayanan prima guna memastikan perjalanan yang khusyuk, nyaman, dan memuaskan.
- 3) Memberikan pengalaman terbaik bagi klien serta menjaga loyalitas mereka.
- 4) Menjadi penyelenggara umrah yang profesional, amanah, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- 5) Menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah dengan standar layanan terbaik guna mendukung kesempurnaan ibadah.
- 6) Mengembangkan wisata reguler dan religi sebagai alternatif perjalanan yang berkualitas bagi pelanggan⁶⁰

⁶⁰ Website Shafira Tour and Travel

2. Struktur Organisasi Shafira Tour and Travel Cabang Jember



Sumber : Website Shafira Tour and Travel Cabang Jember

Keterangan struktur Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

- 1) CEO & Founder : Danisa Saviera dan Andi Alamsyah
- 2) Branch Manager : Lulu Darmawan
- 3) Pelayanan : Nadia Dzakira
- 4) Marketing : Widyawati

B. Penyajian Data dan Analisis

Berdasarkan pada tahapan penelitian yang telah dipaparkan, maka ditemukan data-data yang dapat disajikan sebagai berikut.

1. Perencanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember

Strategi adalah proses menetapkan tujuan jangka panjang bagi suatu organisasi. Pendekatan ini melibatkan pemilihan berbagai tindakan dan pengorganisasian sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut sudut pandang hamdun hanafi, taktik meliputi

perencanaan jangka waktu panjang yang mencakup berbagai opsi implementasi, serta pengorganisasian sumber daya untuk mencapai tujuan bisnis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira Tour and Travel cabang jember sebagai berikut :

Perencanaan strategi pelayanan jamaah umroh lansia di kantor Shafira diawali dengan pemetaan karakteristik jamaah lansia, khususnya dari segi usia, kondisi kesehatan, tingkat pemahaman administrasi, dan kebutuhan pendampingan. Pihak manajemen melakukan evaluasi dari pengalaman keberangkatan sebelumnya, lalu menyusun standar pelayanan kantor yang lebih ramah lansia, seperti pelayanan administrasi yang lebih sabar, komunikasi yang sederhana, serta waktu pelayanan yang lebih fleksibel. Perencanaan ini dibahas bersama staf agar semua memahami perannya dalam melayani jamaah lansia sejak pendaftaran.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira Tour and Travel cabang jember bahwa strategi pelayanan jamaah umroh lansia di kantor Shafira tidak disusun secara spontan, melainkan melalui proses perencanaan yang matang dan berbasis kebutuhan nyata jamaah. Pimpinan menekankan pentingnya mengenali karakteristik jamaah lansia terlebih dahulu, seperti usia, kondisi kesehatan, kemampuan memahami administrasi, serta tingkat kebutuhan pendampingan, agar pelayanan yang diberikan tepat sasaran. Selain itu, perencanaan strategi juga didasarkan pada evaluasi pengalaman keberangkatan sebelumnya, sehingga kekurangan atau kendala yang pernah terjadi dapat diperbaiki. Hasil evaluasi tersebut kemudian diwujudkan dalam standar pelayanan kantor yang lebih ramah lansia,

⁶¹ Lulu Darmawan, diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

seperti sikap petugas yang lebih sabar, penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, serta pengaturan waktu pelayanan yang lebih fleksibel. Seluruh rencana ini dibahas bersama staf kantor agar setiap petugas memahami peran dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan optimal kepada jamaah lansia sejak tahap pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff pelayanan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

perencanaan strategi dimulai dengan mengikuti arahan pimpinan terkait standar pelayanan jamaah lansia. Kami menyiapkan alur pelayanan khusus di kantor, misalnya membantu pengisian formulir, menjelaskan jadwal secara berulang, serta menyediakan waktu konsultasi lebih lama bagi jamaah lansia. Staf juga diberi pemahaman agar lebih empatik dan tidak terburu-buru dalam melayani jamaah lansia.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff pelayanan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa perencanaan strategi pelayanan jamaah umroh lansia di kantor dilaksanakan dengan berpedoman pada arahan pimpinan mengenai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Staf tidak hanya menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga menyusun alur pelayanan khusus yang disesuaikan dengan keterbatasan jamaah lansia, seperti membantu secara langsung dalam pengisian formulir, memberikan penjelasan jadwal secara berulang agar mudah dipahami, serta menyediakan waktu konsultasi yang lebih panjang. Selain aspek teknis pelayanan, perencanaan ini juga

⁶² Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

menekankan pembentukan sikap dan pemahaman staf agar lebih empatik, sabar, dan tidak terburu-buru, sehingga jamaah lansia merasa nyaman, dihargai, dan terbantu sejak pertama kali datang ke kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Sebagai jamaah lansia, saya merasakan sejak awal datang ke kantor sudah diarahkan dengan baik. Pihak Shafira menjelaskan proses pendaftaran secara perlahan dan tidak terkesan terburu-buru. Saya juga dibantu dalam memahami syarat administrasi karena tidak semua lansia paham hal-hal tertulis.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Shafira sejak tahap awal sudah dirasakan ramah dan membantu kebutuhan jamaah lansia. Jamaah merasa diarahkan dengan baik ketika pertama kali datang ke kantor, serta mendapatkan penjelasan proses pendaftaran secara perlahan dan jelas tanpa tekanan waktu. Selain itu, bantuan dalam memahami syarat administrasi menunjukkan adanya kepedulian petugas terhadap keterbatasan jamaah lansia dalam memahami informasi tertulis. Hal ini mencerminkan bahwa strategi pelayanan yang direncanakan benar-benar diterapkan di lapangan dan mampu memberikan rasa nyaman, aman, serta kepercayaan kepada jamaah lansia dalam mengurus keperluan umroh di kantor Shafira.

⁶³ Muhammad Sutikno diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff kantor dan jamaah lansia adalah bahwa perencanaan strategi pelayanan jamaah umroh lansia di kantor Shafira dilakukan secara terstruktur, terarah, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Pimpinan berperan dalam menetapkan standar pelayanan ramah lansia yang disusun melalui pemetaan karakteristik jamaah dan evaluasi pengalaman keberangkatan sebelumnya. Arahan tersebut kemudian diterjemahkan oleh staf ke dalam alur pelayanan khusus di kantor, seperti pendampingan administrasi, penjelasan informasi secara berulang, penyediaan waktu konsultasi yang lebih fleksibel, serta penerapan sikap empatik dan sabar dalam melayani. Implementasi strategi ini dirasakan langsung oleh jamaah lansia, yang merasa terbantu, nyaman, dan tidak terburu-buru sejak tahap pendaftaran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategi pelayanan jamaah lansia di kantor Shafira tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga aplikatif dan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi jamaah lansia.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di shafira tour and travel cabang jember bahwa pelayanan kepada jamaah umroh lansia telah disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Petugas kantor menunjukkan sikap ramah, sabar, dan komunikatif dalam melayani jamaah lansia, terutama pada saat proses pendaftaran dan pengurusan administrasi. Jamaah lansia tampak mendapatkan pendampingan lebih intensif, seperti bantuan pengisian formulir dan penjelasan informasi secara perlahan

serta berulang. Selain itu, alur pelayanan di kantor terlihat lebih fleksibel, tidak terburu-buru, dan memberikan ruang konsultasi yang cukup bagi jamaah lansia. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan ramah lansia yang direncanakan oleh pihak manajemen telah diterapkan secara nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari di kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Pertimbangan utama dalam menyusun layanan kantor bagi jamaah lansia adalah faktor usia, keterbatasan fisik, serta kemampuan memahami informasi. Selain itu, kami mempertimbangkan kenyamanan psikologis jamaah lansia agar mereka merasa dihargai dan tidak sungkan bertanya. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan di kantor dibuat lebih humanis dan komunikatif.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa penyusunan layanan kantor bagi jamaah lansia didasarkan pada pemahaman menyeluruh terhadap kondisi dan kebutuhan khusus jamaah. Pimpinan menekankan bahwa faktor usia, keterbatasan fisik, serta kemampuan jamaah lansia dalam memahami informasi menjadi pertimbangan utama agar pelayanan tidak memberatkan mereka. Selain aspek fisik dan kognitif, kenyamanan psikologis jamaah lansia juga diperhatikan, sehingga mereka merasa dihargai, dilayani dengan hormat, dan tidak merasa sungkan atau takut untuk bertanya. Oleh karena itu, pelayanan di kantor dirancang dengan pendekatan yang lebih humanis dan

⁶⁴ Lulu Darmawan diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

komunikatif, di mana petugas diharapkan mampu berinteraksi secara ramah, sabar, dan jelas agar jamaah lansia merasa nyaman dan terbantu selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Kami mempertimbangkan bahwa jamaah lansia sering membutuhkan penjelasan berulang dan pendampingan lebih intens. Banyak dari mereka tidak terbiasa dengan istilah administrasi atau teknologi, sehingga kami menyesuaikan cara komunikasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa pihak staf menyadari adanya keterbatasan jamaah lansia dalam memahami informasi, terutama yang berkaitan dengan istilah administrasi dan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, dalam menyusun dan menerapkan layanan kantor, staf mempertimbangkan kebutuhan jamaah lansia akan penjelasan yang diberikan secara berulang serta pendampingan yang lebih intensif. Penyesuaian cara berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dilakukan agar informasi dapat diterima dengan baik, sehingga jamaah lansia tidak merasa bingung, tertekan, atau tertinggal dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya upaya pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada kemudahan jamaah lansia.

⁶⁵ Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Bagi saya, yang terpenting adalah kesabaran staff kantor. Saya sebagai lansia kadang lambat memahami penjelasan, tapi staf Shafira mau mengulang penjelasan sampai benar-benar paham.⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa aspek paling penting dalam pelayanan kantor bagi jamaah lansia bukan hanya kelengkapan fasilitas, tetapi sikap dan perilaku petugas dalam melayani. Jamaah lansia menyadari keterbatasan dirinya dalam memahami penjelasan secara cepat, namun merasa terbantu dan dihargai karena petugas kantor menunjukkan kesabaran dengan bersedia mengulang penjelasan hingga benar-benar dipahami. Hal ini mencerminkan bahwa pendekatan pelayanan yang sabar, empatik, dan tidak terburu-buru sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan jamaah lansia dalam menerima layanan di kantor Shafira.

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff kantor dan jamaah lansia adalah bahwa pertimbangan utama dalam menyusun layanan kantor bagi jamaah lansia di Shafira adalah pemahaman terhadap keterbatasan usia, fisik, dan kemampuan menerima informasi. Pihak manajemen dan staf menyadari bahwa jamaah lansia membutuhkan pendekatan pelayanan yang berbeda, seperti penjelasan yang

⁶⁶ Muhammad Sutikno diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

disampaikan secara sederhana, berulang, serta pendampingan yang lebih intensif. Selain itu, aspek kenyamanan psikologis juga menjadi perhatian penting agar jamaah lansia merasa dihargai, nyaman, dan tidak sungkan untuk bertanya. Pendekatan pelayanan yang humanis, komunikatif, dan penuh kesabaran terbukti dirasakan langsung oleh jamaah lansia, sehingga pelayanan kantor mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan dalam proses pengurusan umroh.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di shafira tour and travel cabang jember bahwa pelayanan kepada jamaah lansia dilaksanakan dengan pendekatan yang sabar, humanis, dan komunikatif. Staff kantor memberikan penjelasan informasi secara perlahan dan berulang, serta menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh jamaah lansia. Jamaah lansia tampak mendapatkan pendampingan yang lebih intensif, khususnya dalam proses administrasi, tanpa menunjukkan sikap terburu-buru dari staff. Selain itu, interaksi antara staf dan jamaah lansia menunjukkan adanya upaya menciptakan kenyamanan psikologis, di mana jamaah lansia diberi ruang untuk bertanya dan berkonsultasi. Hal ini menunjukkan bahwa pertimbangan terhadap keterbatasan dan kebutuhan jamaah lansia telah diterapkan secara nyata dalam praktik pelayanan di kantor.

2. Pelaksanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Pelaksanaan strategi di kantor dilakukan dengan memberikan pelayanan prioritas kepada jamaah lansia. Mereka dibantu secara langsung dalam proses pendaftaran, pemeriksaan dokumen, pembayaran, hingga penjelasan manasik awal. Kantor juga menjadi pusat koordinasi untuk memastikan jamaah lansia siap sebelum keberangkatan.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa strategi pelayanan jamaah umroh lansia di kantor tidak hanya direncanakan, tetapi benar-benar dilaksanakan secara nyata dan terintegrasi. Pimpinan menegaskan bahwa jamaah lansia memperoleh pelayanan prioritas, sehingga mereka mendapatkan perhatian lebih dibandingkan jamaah reguler. Bantuan diberikan secara langsung dan menyeluruh, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pengaturan pembayaran, hingga penjelasan manasik awal agar jamaah lansia memahami tahapan ibadah yang akan dijalani. Selain itu, kantor berfungsi sebagai pusat koordinasi yang memastikan seluruh kebutuhan jamaah lansia telah terpenuhi dan kondisi mereka siap sebelum keberangkatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi pelayanan di kantor

⁶⁷ Lulu Darmawan diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

bersifat komprehensif dan berorientasi pada kesiapan serta kenyamanan jamaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Kami mendampingi jamaah lansia sejak awal datang ke kantor. Mulai dari duduk, minum, hingga pengisian berkas selalu kami bantu. Penjelasan kami lakukan secara bertahap agar jamaah tidak bingung.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa pelaksanaan strategi pelayanan jamaah lansia di kantor dilakukan dengan pendampingan yang intensif dan menyeluruh sejak awal kedatangan jamaah. Staf tidak hanya fokus pada urusan administrasi, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dasar jamaah lansia, seperti membantu menyediakan tempat duduk dan minum agar mereka merasa nyaman. Proses pengisian berkas dilakukan dengan pendampingan langsung, sementara penjelasan diberikan secara bertahap dan perlahan agar mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan. Hal ini menunjukkan bahwa staf menerapkan pelayanan yang penuh kepedulian, kesabaran, dan empati sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

⁶⁸ Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Saya merasa sangat terbantu karena hampir semua urusan di kantor dibantu oleh staf. Saya tinggal mengikuti arahan dan tidak merasa kesulitan.⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa pelaksanaan pelayanan di kantor Shafira benar-benar dirasakan membantu dan memudahkan jamaah lansia. Jamaah merasa tidak terbebani oleh proses administrasi karena hampir seluruh urusan telah didampingi dan dibantu oleh staf. Dengan adanya arahan yang jelas dan pendampingan langsung, jamaah lansia cukup mengikuti instruksi yang diberikan tanpa harus merasa bingung atau kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan diri kepada jamaah lansia dalam mengurus seluruh keperluan umroh di kantor.

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff kantor dan jamaah lansia adalah bahwa pelaksanaan strategi pelayanan jamaah umroh lansia di kantor Shafira dilakukan secara intensif, terarah, dan berorientasi pada kemudahan jamaah. Jamaah lansia mendapatkan pelayanan prioritas serta pendampingan menyeluruh sejak pertama datang ke kantor, mulai dari kebutuhan dasar hingga proses administrasi, pembayaran, dan penjelasan manasik awal. Staf berperan aktif dalam membantu setiap tahapan dengan penjelasan yang bertahap dan mudah dipahami, sehingga jamaah lansia tidak merasa bingung atau terbebani.

⁶⁹ Muhammad Sutikno diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Pelaksanaan strategi ini dirasakan langsung oleh jamaah lansia yang merasa sangat terbantu, nyaman, dan cukup mengikuti arahan yang diberikan, menunjukkan bahwa pelayanan kantor berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di shafira tour and travel cabang jember bahwa pelaksanaan pelayanan jamaah umroh lansia dilakukan dengan sistem pelayanan prioritas dan pendampingan langsung. Jamaah lansia disambut dengan ramah, diarahkan untuk duduk, serta dibantu kebutuhan dasarnya sebelum memasuki proses administrasi. Petugas secara aktif mendampingi jamaah dalam pengisian berkas, pemeriksaan dokumen, dan memberikan penjelasan informasi secara bertahap dan jelas. Selama proses pelayanan, staf terlihat tidak terburu-buru dan selalu memastikan jamaah lansia memahami setiap tahapan yang dijelaskan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang telah direncanakan benar-benar diterapkan secara konsisten dan berfokus pada kenyamanan serta kesiapan jamaah lansia sebelum keberangkatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Bantuan yang diberikan meliputi bantuan administrasi, konsultasi kesehatan ringan, penjelasan jadwal manasik, serta komunikasi intensif dengan keluarga jamaah lansia jika diperlukan.⁷⁰

⁷⁰ Lulu Darmawan diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa bantuan kepada jamaah lansia saat pelaksanaan ibadah umroh tidak hanya difokuskan pada aspek ibadah semata, tetapi mencakup berbagai kebutuhan pendukung agar jamaah lansia dapat menjalankan umroh dengan aman dan nyaman. Bantuan administrasi diberikan untuk memastikan seluruh dokumen dan keperluan jamaah tetap terkelola dengan baik selama pelaksanaan ibadah. Konsultasi kesehatan ringan dilakukan sebagai bentuk perhatian terhadap kondisi fisik jamaah lansia, mengingat mereka lebih rentan mengalami kelelahan atau gangguan kesehatan. Selain itu, penjelasan jadwal manasik disampaikan secara jelas agar jamaah lansia memahami alur kegiatan ibadah. Komunikasi intensif dengan keluarga jamaah lansia juga dilakukan jika diperlukan, sebagai upaya memberikan rasa tenang dan memastikan dukungan keluarga tetap terjaga selama jamaah menjalankan ibadah umroh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Kami membantu pengisian formulir, fotokopi dokumen, menjelaskan jadwal, dan mengingatkan kelengkapan berkas. Bahkan terkadang kami menghubungi jamaah kembali untuk memastikan tidak ada yang tertinggal.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa bantuan kepada jamaah lansia diberikan secara aktif dan berkelanjutan, terutama dalam hal

⁷¹ Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

administrasi yang sering menjadi kendala bagi jamaah lansia. Staf tidak hanya membantu pada saat jamaah berada di kantor, seperti pengisian formulir, fotokopi dokumen, dan penjelasan jadwal, tetapi juga melakukan tindak lanjut dengan menghubungi kembali jamaah untuk memastikan seluruh kelengkapan berkas telah terpenuhi. Hal ini menunjukkan adanya tanggung jawab dan kepedulian staf dalam memastikan tidak ada kebutuhan jamaah lansia yang terlewat, sehingga jamaah dapat mengikuti proses dan pelaksanaan ibadah umroh dengan lebih tertib dan tenang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Saya dibantu dari awal sampai akhir, termasuk saat ada berkas yang kurang. Petugasnya sabar dan ramah.⁷²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa jamaah benar-benar merasakan pendampingan yang menyeluruh selama proses pelayanan, mulai dari tahap awal hingga seluruh kebutuhan administrasi terpenuhi. Bantuan yang diberikan ketika terdapat kekurangan berkas menunjukkan bahwa petugas tidak hanya memberi arahan, tetapi juga aktif membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi jamaah lansia. Sikap petugas yang sabar dan ramah memberikan rasa nyaman dan aman bagi jamaah, sehingga mereka tidak merasa khawatir atau terbebani dalam

⁷² Muhammad Sutikno diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

mengurus keperluan umroh. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat personal, penuh empati, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia.

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff kantor dan jamaah lansia adalah bahwa bantuan yang diberikan kepada jamaah lansia dalam pelaksanaan ibadah umroh bersifat menyeluruh dan berkelanjutan. Bantuan tidak hanya mencakup aspek administrasi, tetapi juga pendampingan dalam memahami jadwal manasik, perhatian terhadap kondisi kesehatan ringan, serta komunikasi dengan keluarga jamaah jika diperlukan. Staf berperan aktif dalam membantu pengurusan berkas, melakukan pengingat, dan menindaklanjuti apabila terdapat kekurangan dokumen. Pendampingan yang diberikan dengan sikap sabar dan ramah ini dirasakan langsung oleh jamaah lansia, sehingga mereka merasa terbantu, tenang, dan siap menjalankan ibadah umroh tanpa merasa terbebani oleh urusan teknis.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di shafira tour and travel cabang jember bahwa pihak Shafira memberikan pendampingan secara aktif dan menyeluruh. Staf membantu jamaah lansia dalam pengurusan administrasi, seperti pengecekan dan kelengkapan berkas, serta memberikan penjelasan jadwal manasik secara jelas dan berulang. Petugas juga terlihat responsif dalam mengingatkan jamaah apabila terdapat dokumen yang kurang dan melakukan tindak lanjut untuk memastikan semua kebutuhan terpenuhi. Selama observasi, interaksi antara staf dan

jamaah lansia berlangsung dengan sikap sabar dan ramah, sehingga jamaah tampak nyaman dan tidak mengalami kesulitan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa bantuan yang direncanakan bagi jamaah lansia telah diterapkan secara konsisten dalam praktik pelayanan.

3. Evaluasi strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Evaluasi dilakukan melalui diskusi internal staf kantor serta laporan pelayanan jamaah lansia. Masukan dari jamaah menjadi bahan perbaikan pelayanan ke depan.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa Shafira melakukan evaluasi pelayanan jamaah umroh lansia secara sistematis dan berkelanjutan. Evaluasi tidak hanya dilakukan oleh pimpinan secara sepihak, tetapi melibatkan diskusi internal bersama staf kantor untuk membahas pengalaman pelayanan yang telah dilaksanakan, termasuk kendala dan keberhasilan yang ditemui di lapangan. Selain itu, laporan pelayanan jamaah lansia dan masukan langsung dari jamaah dijadikan sebagai bahan pertimbangan utama dalam menilai kualitas pelayanan. Masukan tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan

⁷³ Lulu Darmawan diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

perbaikan dan penyempurnaan pelayanan di masa mendatang agar layanan yang diberikan semakin sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Kami biasanya menyampaikan pengalaman melayani jamaah lansia kepada pimpinan, terutama kendala yang dihadapi di kantor.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa proses evaluasi pelayanan jamaah lansia di Shafira dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan pengalaman langsung staf di lapangan. Staf berperan aktif menyampaikan kepada pimpinan berbagai pengalaman selama melayani jamaah lansia, khususnya kendala atau kesulitan yang dihadapi di kantor. Informasi ini menjadi bahan penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi riil pelayanan, sehingga evaluasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berdasarkan realitas lapangan. Dengan adanya penyampaian pengalaman dan kendala dari staf, pimpinan dapat merumuskan perbaikan pelayanan yang lebih tepat dan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh di Shafira Tour and Travel Cabang Jember adalah sebagai berikut :

Setelah umroh, saya ditanya kembali mengenai pelayanan kantor dan apakah ada kekurangan.⁷⁵

⁷⁴ Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

⁷⁵ Muhammad Sutikno diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh di Shafira Tour and Travel Cabang Jember bahwa pihak Shafira melakukan evaluasi pelayanan dengan melibatkan jamaah secara langsung setelah pelaksanaan ibadah umroh. Jamaah tidak hanya dilayani saat proses pendaftaran dan keberangkatan, tetapi juga dimintai pendapat setelah umroh selesai mengenai kualitas pelayanan kantor dan kemungkinan adanya kekurangan. Hal ini menunjukkan bahwa Shafira memberi ruang bagi jamaah lansia untuk menyampaikan pengalaman dan penilaiannya, sehingga masukan dari jamaah dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa mendatang. Pendekatan ini mencerminkan adanya komitmen lembaga untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman nyata jamaah.

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff kantor dan jamaah lansia adalah bahwa evaluasi pelayanan jamaah umroh lansia di Shafira dilakukan secara berkelanjutan dan melibatkan berbagai pihak. Proses evaluasi dilaksanakan melalui diskusi internal antara pimpinan dan staf dengan membahas pengalaman serta kendala pelayanan yang terjadi di kantor. Selain itu, masukan langsung dari jamaah lansia setelah pelaksanaan umroh juga menjadi bagian penting dalam evaluasi. Hasil dari diskusi dan umpan balik jamaah tersebut digunakan sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan pelayanan ke depan, sehingga kualitas pelayanan bagi jamaah lansia dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di shafira tour and travel cabang jember bahwa proses evaluasi pelayanan jamaah umroh lansia di Shafira dilakukan secara terbuka dan partisipatif. Pimpinan dan staf secara rutin berdiskusi mengenai pengalaman pelayanan yang telah dilaksanakan, terutama terkait kendala yang dihadapi dalam melayani jamaah lansia di kantor. Selain itu, pihak Shafira juga terlihat aktif menanyakan kembali kepada jamaah lansia mengenai kepuasan dan kekurangan pelayanan setelah pelaksanaan umroh. Hasil masukan tersebut kemudian dicatat dan dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan pelayanan selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan tidak hanya bersifat formal, tetapi benar-benar dimanfaatkan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan bagi jamaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Ya, kami menerima keluhan melalui komunikasi langsung atau perantara keluarga jamaah. Setiap keluhan dicatat dan dibahas untuk perbaikan.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira tour and travel cabang jember adalah bahwa pihak Shafira bersikap terbuka dan responsif terhadap masukan maupun keluhan yang disampaikan oleh jamaah lansia. Keluhan tidak hanya diterima secara langsung dari jamaah, tetapi juga melalui perantara keluarga, mengingat tidak semua jamaah lansia mampu menyampaikan keluhannya sendiri.

⁷⁶ Lulu Darmawan diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Setiap masukan atau keluhan yang diterima dicatat secara sistematis dan kemudian dibahas bersama sebagai bahan evaluasi. Hasil pembahasan tersebut digunakan untuk melakukan perbaikan pelayanan agar kejadian serupa tidak terulang dan kualitas pelayanan jamaah lansia dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku Staff Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Jika ada keluhan, kami segera menyampaikannya ke pimpinan agar segera ditindaklanjuti.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff Shafira tour and travel cabang jember adalah bahwa mekanisme penanganan keluhan jamaah lansia di Shafira dilakukan secara cepat dan terkoordinasi. Staf berperan sebagai pihak yang pertama menerima atau mengetahui adanya keluhan, kemudian segera menyampaikannya kepada pimpinan agar dapat segera ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan adanya alur komunikasi internal yang jelas antara staf dan pimpinan, sehingga setiap keluhan jamaah lansia tidak dibiarkan berlarut-larut dan dapat segera ditangani untuk menjaga kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Keluhan saya didengarkan dan dijelaskan dengan baik oleh pihak kantor.⁷⁸

⁷⁷ Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

⁷⁸ Muhammad Sutiknoi diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh Shafira tour and travel cabang jember adalah setiap keluhan yang disampaikan diterima dengan serius oleh pihak Shafira dan ditanggapi secara baik. Jamaah merasa didengar, dipahami, dan diberikan penjelasan yang jelas mengenai solusi atau tindak lanjut keluhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan di kantor berjalan efektif, memberikan rasa dihargai dan aman bagi jamaah lansia, serta mencerminkan kepedulian pihak kantor terhadap kepuasan dan kenyamanan jamaah selama proses pelayanan.

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff, dan jamaah umroh lansia adalah bahwa Shafira menerima masukan dan keluhan dari jamaah lansia dengan mekanisme yang jelas dan responsif. Keluhan dapat disampaikan langsung oleh jamaah atau melalui perantara keluarga, kemudian dicatat dan dibahas oleh staf bersama pimpinan untuk ditindaklanjuti secara cepat. Proses ini memastikan setiap keluhan ditangani dengan serius, dijelaskan dengan baik kepada jamaah, dan digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan. Dengan demikian, sistem penanganan keluhan di Shafira berjalan efektif, menjaga kepuasan, kenyamanan, dan kepercayaan jamaah lansia terhadap pelayanan kantor.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di shafira tour and travel cabang jember bahwa Shafira memiliki mekanisme penanganan keluhan dan masukan dari jamaah lansia yang terstruktur dan efektif. Staf kantor secara aktif menerima keluhan baik langsung dari jamaah maupun melalui

perantara keluarga, kemudian segera menyampaikannya kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti. Proses ini disertai pencatatan setiap keluhan sehingga dapat dibahas dan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan. Selama observasi, interaksi antara staf dan jamaah lansia menunjukkan bahwa keluhan didengar dengan serius, dijelaskan dengan jelas, dan ditangani dengan penuh perhatian. Hal ini mencerminkan komitmen kantor untuk menjaga kualitas pelayanan serta kepuasan dan kenyamanan jamaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan standar pelayanan kantor, terutama dalam melayani jamaah lansia.⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira tour and travel cabang jember adalah bahwa Shafira menggunakan hasil evaluasi pelayanan jamaah lansia sebagai dasar untuk menyempurnakan dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Setiap temuan dari evaluasi baik masukan dari jamaah, keluhan, maupun hasil diskusi internal staf jadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki standar pelayanan yang telah ada. Dengan demikian, strategi pelayanan kantor tidak bersifat statis, tetapi terus diperbarui agar lebih efektif, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat dari waktu ke waktu.

⁷⁹ Lulu Darmawan diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku Staff Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Evaluasi membuat kami lebih memahami kebutuhan jamaah lansia dan memperbaiki cara pelayanan.⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff Shafira tour and travel cabang jember adalah bahwa proses evaluasi pelayanan membantu staf untuk lebih mengenali dan memahami kebutuhan khusus jamaah lansia. Dengan mengetahui kendala dan pengalaman nyata jamaah, staf dapat menyesuaikan cara melayani agar lebih efektif, ramah, dan sesuai dengan kemampuan jamaah lansia. Evaluasi ini juga menjadi dasar bagi staf untuk memperbaiki prosedur, komunikasi, dan pendekatan pelayanan, sehingga pelayanan di kantor dapat meningkat secara berkelanjutan dan lebih memuaskan bagi jamaah lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Saya melihat pelayanan Shafira semakin baik dan lebih memperhatikan jamaah lansia.⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh Shafira tour and travel cabang jember adalah bahwa hasil evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh Shafira terlihat nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Jamaah lansia merasakan adanya peningkatan kualitas layanan, di mana perhatian terhadap kebutuhan,

⁸⁰ Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

⁸¹ Muhammad Sutikno diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

kenyamanan, dan pendampingan bagi mereka semakin diperhatikan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan tidak hanya bersifat formal, tetapi benar-benar berdampak pada perbaikan strategi dan pelaksanaan pelayanan, sehingga jamaah lansia merasa lebih dihargai, nyaman, dan terbantu.

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff, dan jamaah umroh lansia adalah bahwa hasil evaluasi pelayanan jamaah lansia di Shafira digunakan secara efektif untuk perbaikan strategi dan standar pelayanan kantor. Evaluasi membantu pihak manajemen dan staf lebih memahami kebutuhan khusus jamaah lansia, sehingga cara pelayanan dapat disesuaikan agar lebih ramah, sabar, dan komunikatif. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan evaluasi juga dirasakan langsung oleh jamaah, yang menilai kualitas pelayanan semakin baik dan lebih memperhatikan kenyamanan serta pendampingan mereka. Dengan demikian, evaluasi menjadi alat penting untuk peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan jamaah lansia.

Berdasarkan hasil observasi lapangan di shafira tour and travel cabang jember Shafira secara konsisten memanfaatkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah lansia. Staf dan pimpinan rutin membahas temuan dari evaluasi, termasuk masukan dan keluhan jamaah, untuk memperbaiki standar prosedur dan cara pelayanan. Implementasi perbaikan ini tampak dalam praktik sehari-hari, di mana pelayanan menjadi lebih ramah, sabar, komunikatif, dan lebih

memperhatikan kebutuhan serta kenyamanan jamaah lansia. Jamaah lansia tampak merasa terbantu dan lebih dihargai, menunjukkan bahwa evaluasi benar-benar berdampak pada peningkatan mutu pelayanan secara nyata.

4. Kendala yang dihadapi oleh shafira tour and travel cabang jember dalam penerapan strategi membantu jamaah umroh lansia

Kendala merupakan hambatan atau kesulitan yang dihadapi dalam proses pelaksanaan suatu kegiatan. Dalam konteks penelitian ini, kendala mengacu pada berbagai hambatan yang dialami oleh Shafira Tour and Travel Cabang Jember dalam menerapkan strategi membantu jamaah umroh lansia. Hambatan tersebut dapat berasal dari keterbatasan jamaah lansia, kondisi sumber daya manusia, maupun proses pelayanan yang memerlukan kesabaran, penyesuaian, dan pendekatan khusus agar strategi membantu dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Kendala dalam pelayanan jamaah lansia di kantor dimulai dari tahap perencanaan, yaitu belum adanya perencanaan pelayanan yang secara khusus ditujukan bagi jamaah lansia. Pada tahap pelaksanaan, kendala muncul karena keterbatasan sumber daya manusia dan belum semua staf memiliki keterampilan khusus dalam melayani jamaah lansia, terutama dalam komunikasi dan pendampingan administrasi. Sementara itu, pada tahap evaluasi, pelayanan jamaah lansia belum dievaluasi secara terstruktur, sehingga masukan dan keluhan jamaah lansia belum sepenuhnya menjadi bahan perbaikan pelayanan di kantor.⁸²

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lulu Darmawan selaku pimpinan Shafira tour and travel cabang jember adalah bahwa kendala

⁸² Lulu Darmawan diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

pelayanan jamaah umroh lansia di kantor Shafira Tour and Travel Cabang Jember terjadi pada seluruh tahapan strategi pelayanan. Pada tahap perencanaan, belum terdapat perencanaan pelayanan yang secara khusus ditujukan bagi jamaah lansia, sehingga kebutuhan dan keterbatasan jamaah lansia belum sepenuhnya menjadi pertimbangan dalam penyusunan strategi pelayanan di kantor. Pada tahap pelaksanaan, kendala muncul akibat keterbatasan sumber daya manusia dan belum semua staf memiliki keterampilan khusus dalam melayani jamaah lansia, terutama dalam hal komunikasi yang sabar dan pendampingan administrasi. Sementara itu, pada tahap evaluasi, pelayanan jamaah lansia belum dievaluasi secara terstruktur dan berkelanjutan, sehingga masukan serta keluhan jamaah lansia belum terdokumentasi dan belum dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan di kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff kantor

Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Menurut saya, kendala pelayanan jamaah lansia di kantor terlihat sejak perencanaan karena belum ada aturan atau SOP khusus untuk pelayanan jamaah lansia. Saat pelaksanaan, jamaah lansia membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami penjelasan, sementara kondisi kantor sering ramai, sehingga pelayanan belum bisa maksimal. Untuk evaluasi, pelayanan jamaah lansia belum dievaluasi secara khusus, dan keluhan jamaah lansia jarang dicatat secara formal.⁸³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Widyawati selaku staff kantor

Shafira tour and travel cabang jember bahwa kendala pelayanan jamaah lansia di kantor Shafira Tour and Travel Cabang Jember terjadi secara berkelanjutan

⁸³ Widyawati diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

sejak tahap perencanaan hingga evaluasi. Pada tahap perencanaan, belum adanya aturan atau SOP khusus pelayanan jamaah lansia menyebabkan staf tidak memiliki pedoman yang jelas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia. Pada tahap pelaksanaan, jamaah lansia memerlukan waktu yang lebih lama untuk memahami penjelasan, sementara kondisi kantor yang sering ramai membatasi staf dalam memberikan pendampingan secara maksimal. Hal ini berdampak pada pelayanan yang belum sepenuhnya optimal bagi jamaah lansia. Sementara itu, pada tahap evaluasi, pelayanan jamaah lansia belum dievaluasi secara khusus dan keluhan jamaah lansia jarang dicatat secara formal, sehingga permasalahan yang dialami jamaah lansia belum sepenuhnya teridentifikasi dan belum dimanfaatkan sebagai bahan perbaikan pelayanan di kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh Shafira tour and travel cabang jember sebagai berikut :

Kalau menurut saya, sejak awal belum ada penjelasan yang benar-benar disesuaikan untuk lansia seperti saya. Waktu dilayani di kantor, penjelasannya kadang terlalu cepat dan suasananya ramai, jadi agak bingung. Setelah itu juga jarang ditanya apakah pelayanannya sudah baik atau belum, jadi kalau ada kesulitan biasanya saya simpan sendiri.⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Sutikno selaku jamaah umroh Shafira tour and travel cabang jember bahwa kendala pelayanan di kantor Shafira Tour and Travel Cabang Jember dirasakan sejak tahap awal pelayanan. Jamaah lansia merasa penjelasan yang diberikan belum disesuaikan dengan kemampuan dan keterbatasan lansia, sehingga informasi

⁸⁴ Muhammad Sutikno diwawancarai oleh penulis, Jember 24 Desember 2025

sulit dipahami. Pada saat pelaksanaan pelayanan di kantor, penjelasan yang disampaikan terlalu cepat dan kondisi kantor yang ramai menyebabkan jamaah lansia merasa bingung dan kurang nyaman. Selain itu, setelah pelayanan berlangsung, jamaah lansia jarang diminta memberikan pendapat atau evaluasi terkait pelayanan yang diterima, sehingga kesulitan yang dialami tidak tersampaikan secara terbuka dan cenderung disimpan sendiri oleh jamaah lansia.

Adapun kesimpulan wawancara dari pimpinan, staff, dan jamaah umroh lansia Adalah bahwa kendala pelayanan jamaah lansia di kantor Shafira Tour and Travel Cabang Jember terjadi pada seluruh tahapan strategi pelayanan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pada tahap perencanaan, belum terdapat perencanaan dan SOP khusus yang secara spesifik mengakomodasi kebutuhan jamaah lansia, sehingga pelayanan masih bersifat umum. Pada tahap pelaksanaan, keterbatasan sumber daya manusia, komunikasi yang belum sepenuhnya disesuaikan, serta kondisi kantor yang ramai menyebabkan pelayanan dan pendampingan jamaah lansia belum optimal. Sementara itu, pada tahap evaluasi, belum adanya mekanisme evaluasi khusus dan pencatatan umpan balik jamaah lansia mengakibatkan keluhan dan kebutuhan jamaah lansia belum sepenuhnya teridentifikasi dan belum dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan pelayanan di kantor.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan Shafira Tour and Travel Cabang Jember, pelayanan kepada jamaah umroh lansia masih belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan khusus lansia. Peneliti mengamati

bahwa proses pelayanan di kantor dilakukan dengan alur yang sama antara jamaah lansia dan non-lansia, tanpa adanya perlakuan atau prosedur khusus bagi jamaah lansia. Dalam penyampaian informasi, staf cenderung menggunakan bahasa dan tempo penjelasan yang sama, sehingga beberapa jamaah lansia terlihat perlu bertanya ulang atau meminta penjelasan tambahan. Selain itu, kondisi kantor yang cukup ramai pada jam-jam tertentu menyebabkan interaksi pelayanan berlangsung terbatas dan kurang kondusif bagi jamaah lansia yang membutuhkan waktu lebih lama. Peneliti juga tidak menemukan adanya mekanisme khusus untuk mencatat keluhan atau masukan jamaah lansia setelah pelayanan selesai, sehingga evaluasi pelayanan lansia belum terlihat dilakukan secara sistematis. Observasi ini menunjukkan bahwa pelayanan jamaah lansia di kantor masih bersifat umum dan belum terstruktur secara khusus sesuai dengan kondisi dan keterbatasan jamaah lansia.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan informasi yg terkumpul berasal pengamatan, wawancara, serta dokumentasi di lapangan, data tadi akan disajikan melalui penyajian data. Data yg diperoleh di lapangan mencakup, antara lain :

1. Perencanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember

Perencanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember telah menunjukkan kesesuaian dengan tahapan perencanaan strategi menurut Fred R. David. Pada tahap ini, pihak Shafira melakukan identifikasi terhadap karakteristik dan

kebutuhan khusus jamaah lansia, seperti keterbatasan fisik, penurunan daya ingat, serta kebutuhan akan pendampingan emosional. Perencanaan tersebut diwujudkan melalui penyiapan layanan pendampingan personal, penyesuaian materi manasik dengan bahasa yang lebih sederhana dan berulang, serta pengaturan alur pelayanan administrasi agar tidak memberatkan jamaah lansia. Langkah ini mencerminkan proses perumusan strategi yang mempertimbangkan kondisi internal organisasi dan kebutuhan eksternal jamaah, sebagaimana dikemukakan Fred R. David bahwa perencanaan strategi harus berangkat dari analisis situasi untuk menentukan arah dan tujuan organisasi secara tepat.

2. Pelaksanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember

Pada tahap pelaksanaan strategi, Shafira Tour and Travel Cabang Jember mengimplementasikan rencana yang telah disusun melalui praktik pelayanan dan pendampingan langsung kepada jamaah lansia. Strategi membantu diwujudkan dalam bentuk komunikasi yang sabar dan persuasif oleh staf, pendampingan administratif secara personal, pelaksanaan manasik dengan tempo yang lebih lambat, serta bimbingan fisik dan emosional selama proses ibadah umroh. Pelaksanaan strategi ini melibatkan kerja sama antar staf dan pembimbing untuk memastikan jamaah lansia merasa aman dan nyaman. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Fred R. David bahwa implementasi strategi menuntut komitmen sumber daya manusia, pembagian tugas yang jelas, serta budaya

organisasi yang mendukung agar strategi tidak hanya berhenti pada perencanaan, tetapi benar-benar terlaksana dalam kegiatan operasional.

3. Evaluasi strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember

Evaluasi strategi dalam membantu jamaah umroh lansia dilakukan secara informal melalui pengamatan langsung, umpan balik dari jamaah lansia, serta diskusi internal setelah pelaksanaan pelayanan dan keberangkatan umroh. Evaluasi ini digunakan untuk menilai sejauh mana strategi yang diterapkan telah memberikan manfaat bagi jamaah lansia, sekaligus mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi, seperti keterbatasan jumlah staf yang memiliki kompetensi khusus lansia dan kendala teknis dalam manasik daring. Meskipun evaluasi belum dilakukan secara sistematis dan tertulis, langkah ini tetap mencerminkan tahap evaluasi strategi menurut Fred R. David, yaitu menilai kinerja strategi dan melakukan perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi membantu jamaah umroh lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember telah melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, meskipun masih diperlukan penguatan pada aspek evaluasi agar strategi dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

4. Kendala yang dihadapi oleh shafira tour and travel cabang jember dalam penerapan strategi membantu jamaah umroh lansia

Kendala dalam penerapan strategi membantu jamaah umroh lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember berkaitan dengan keterbatasan perencanaan sumber daya manusia serta beragamnya kondisi jamaah lansia. Tidak semua staf memiliki kompetensi khusus dalam pelayanan lansia, sehingga perencanaan pendampingan dan program manasik masih bersifat umum dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan jamaah lansia yang memiliki kondisi fisik, kesehatan, dan kemampuan memahami informasi yang berbeda-beda.

Dalam pelaksanaannya, perbedaan kondisi fisik, daya ingat, serta keterbatasan jamaah lansia dalam penggunaan teknologi menyebabkan strategi yang telah direncanakan perlu sering disesuaikan di lapangan. Jamaah lansia membutuhkan pendampingan lebih intensif, penjelasan berulang, dan waktu pelayanan yang lebih lama, sementara jumlah staf serta waktu dan tenaga yang tersedia terbatas. Hal ini memengaruhi efektivitas pelaksanaan strategi pelayanan.

Selain itu, kendala juga muncul dalam proses evaluasi strategi. Tidak semua jamaah lansia mampu atau bersedia menyampaikan keluhan dan masukan secara langsung, dan sebagian sulit dihubungi setelah program umroh selesai. Kondisi tersebut menyebabkan evaluasi strategi tidak selalu didasarkan pada umpan balik langsung dari seluruh jamaah,

sehingga pihak Shafira perlu mengandalkan laporan pelayanan dan pengamatan staf sebagai bahan perbaikan strategi ke depan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan data dan hasil analisis mengenai strategi dalam membantu jamaah umroh lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perusahaan telah melakukan berbagai upaya sistematis untuk mempermudah jamaah lansia dalam menjalankan ibadah. Adapun kesimpulan secara rinci dari penelitian ini dipaparkan di bawah ini:

1. Strategi Shafira Tour & Travel Cabang Jember dalam membantu jamaah lansia dilakukan melalui perencanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia di Shafira Tour and Travel Cabang Jember telah dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan khusus jamaah lansia. Perencanaan tersebut diwujudkan melalui penyusunan pola komunikasi yang sabar dan berulang, perencanaan pendampingan administratif secara personal, penyesuaian metode manasik dengan tempo yang lebih lambat, serta perencanaan pendampingan fisik dan emosional. Perencanaan ini menunjukkan bahwa pihak travel telah berupaya mengarahkan strategi pelayanan yang lebih humanis dan ramah lansia, meskipun belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis.
2. Pelaksanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia dilaksanakan melalui pendekatan helping yang menekankan pada komunikasi sederhana, pendampingan administratif intensif, pelaksanaan manasik

yang disesuaikan dengan kemampuan lansia, serta pendampingan fisik dan emosional selama proses ibadah umroh. Pelaksanaan strategi ini dirasakan langsung oleh jamaah lansia dan dinilai mampu memberikan rasa aman, nyaman, serta mengurangi kecemasan jamaah dalam menjalankan rangkaian ibadah umroh. Hal ini menunjukkan bahwa strategi helping yang diterapkan telah berjalan cukup efektif dalam praktik pelayanan.

3. Evaluasi strategi dalam membantu jamaah umroh lansia dilakukan secara informal melalui pengamatan langsung, masukan dari jamaah, serta diskusi internal antara pimpinan dan staf. Evaluasi difokuskan pada tingkat pemahaman jamaah lansia, kenyamanan selama pelayanan, serta efektivitas pendampingan yang diberikan. Namun, evaluasi tersebut belum dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan, sehingga diperlukan sistem evaluasi yang lebih terencana agar perbaikan strategi dapat dilakukan secara optimal.
4. Kendala dalam penerapan strategi membantu jamaah umroh lansia meliputi keterbatasan kondisi fisik dan daya ingat jamaah yang beragam, keterbatasan jumlah staf yang memiliki kompetensi khusus dalam menangani lansia, serta kendala teknis pada pelaksanaan manasik daring. Kendala-kendala tersebut menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi strategi helping, sehingga diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia serta sistem pendampingan yang lebih terstruktur dan ramah lansia.

B. Saran

Berdasarkan temuan di lapangan, maka beberapa saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Shafira Tour and Travel Cabang Jember

Hasil penelitian ini disarankan agar Shafira Tour and Travel Cabang Jember dapat menyusun standar operasional SOP khusus jamaah umroh lansia. Yang mencakup tahapan pelayanan dari pra keberangkatan ibadah dan kepulangan dan juga memuat pembagian tugas pendamping lansia. Untuk pihak manajemen disarankan menyelenggarakan pelatihan berkala untuk muthawwif, staff kantor, dan bagian tour leader. Dan juga disarankan penyesuaian dan standarisasi dan ramah lansia.

2. Bagi Program Studi Manajemen Dakwah

Hasil penelitian ini diharapkan mendorong mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah untuk melakukan penelitian lanjutan terkait teknis pendampingan jamaah umroh lansia, seperti memberikan buku panduan khusus jamaah lansia.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, CV Syakir Media Press, 2021.
- Al Mahasin, Zidan, Kurnia Muhajarah, "Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati (Perspektif Psikososial)", *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, No. 3, (2025) : 1966
- Baqir, Muhammad, Al-Habsi, *fiqih praktis*, Bandung: Mizan, 1999.
- Byrne & Baron, *Social Psychology*. Boston: Pearson Education, 2005.
- Candra, Almun Wakhida dan Renny Oktavia. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, no. 1 (2021): 9, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>. diakses pada 19 maret 2023.
- Christopher, Lovelock, & Wirtz, Jochen. *Pemasaran Jasa Orang, Teknologi, Strategi Pearson*, Jakarta: Erlangga, 2016.
- Collins & Feeney, "A new look at social support: A theoretical perspective on thriving through relationships". *Journal Personality and Social Psychology Review*, No 2, 2019.
- Data Pusat dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Gambaran Kesehatan Lanjut Usia di Indonesia*, Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013.
- David, Fred R, dan David Forest R., *Manajemen Strategi*, Jakarta : Selemba Empat, 2019.
- DP, Sari & Rahman, A. Pelayanan Prima Bagi Jamaah Lansia dalam Ibadah Umrah, *Jurnal Manajemen Pelayanan*, No. 8, 2020.
- Dr. Hj. Sedarmayanti Prof. M.Pd., APU, *Manajemen Strategi*, Bandung: Pt. Refika Aditama, 2014.
- Fitria Eni, 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*, No. 2, 2022.
- Hadidhuddin Didin. *Agenda Perjalanan Haji dan Umrah*. Jakarta : Gema Insani, 2003

- Hamdun, M. Hanafi, *Manajemen*, Yogyakarta: Unit Penerbit, 2003.
- Hamid, Noor, “Strategi Bimbingan Manasik Haji Jamaah Haji Lanjut Usia Studi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh KBIHU Hajar Aswad Yogyakarta”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, No. 2, 2023.
- Hariadi Bambang, *Strategi Manajemen*. Malang: Bayumedia, 2005.
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard, *Manajemen perilaku Organisasi, Alih Bahasa: Agus Dharma* Jakarta: Erlangga, 2018.
- Indriana, Yaniar, *Gerontologi dan Proses Penuaan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Kementerian Agama RI, *Pedoman Manasik Haji dan Umrah bagi Lansia* Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023.
- Kementerian Agama RI. “Data Statistik Penyelenggaraan Umroh” Kemenag RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Situasi dan Analisis Lanjut Usia* Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014.
- Kurnia Dhea, Faisal Hidayat. “Strategi Pelayanan Prima pada Jamaah Lansia di PT. Amanah Travel Indonesia”, *Journal of Sharia Economics*, No. 1 2025.
- Mardi, *Strategi pemasaran*, Yayasan kita menulis, 2021.
- Padila, *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2013.
- Purwanto, Iwan. *Manajemen Strategi*, Bandung: Yrama Widya, 2007.
- Radio Jember, <https://k-radiojember.com/artikel/antrian-haji-jember-mencapai-32-tahun-kemenag-prioritaskan-lansia?hl=id-ID>, diakses pada tanggal 18 Desember 2025
- Ramdhan, Muhammad, *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- S, Kholifah, N, *Modul Keperawatan Gerontik* Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016.
- Sedarmayanti, *Manajemen Strategi*, Bandung : Pt. Refika Aditama, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2015.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 4 ed. Bandung: Alfabeta, 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sukanto, *Kepemimpinan Kiai dalam Pesantren*, Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 1999.
- T, Hidayat, *Manajemen Perjalanan Umrah dan Haji*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2019.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi pemasaran prinsip dan penerapan*, Yogyakarta: Andi, 2019.
- Umar, Husein, *Strategic Management in Action* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Wahab Tuanaya, Abu Said Loekman Tamheryaan, Mike J. Rolobessy. "Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku", *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 858–872.
- Baron, R.A., Byrne, D., Branscombe, R.N, *Social Psychology. 11th Ed.* USA : Allyn & Bacon, 2006.
- Hogg, M.A., & Vaughan, G.M. *Social Psychology* 4th edition. British: Pearson Education Limited. 2005
- Sarwono, Sarlito W, Meinarno, Eko A. *Psikologi Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika 2009



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadiatul Faizah
 NIM : 212103040018
 Prodi / Jurusan : 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 dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain maka saya bersedia untuk diproses sesuai perundang undangan yang berlaku.


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

Jember, 24 November 2025
 Saya yang menyatakan,

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


 Nadiatul Faizah
 NIM : 212103040018

SURAT IZIN PENELITIAN

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER <small>Jl. Mahadewa No. 1 Mangrove Kabupaten Jember, Jember, Jawa Timur 66132</small>	150 150									
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">Nomor</td> <td style="width: 45%;">B. A. 150/Un 22/D 3 WD 1/PP.00 9/10/2025</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">16 September 2025</td> </tr> <tr> <td>Lampiran</td> <td colspan="2">-</td> </tr> <tr> <td>Hal</td> <td colspan="2">Permohonan Tempat Penelitian Skripsi</td> </tr> </table>			Nomor	B. A. 150/Un 22/D 3 WD 1/PP.00 9/10/2025	16 September 2025	Lampiran	-		Hal	Permohonan Tempat Penelitian Skripsi	
Nomor	B. A. 150/Un 22/D 3 WD 1/PP.00 9/10/2025	16 September 2025									
Lampiran	-										
Hal	Permohonan Tempat Penelitian Skripsi										

Yth
 Pimpinan Shafira Tour and Travel Cabang Jember

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut

Nama : Nadiatul Faizah
 NIM : 212103040018
 Fakultas : Dakwah
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Semester : IX (sembilan)

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

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Melayani Jamaah Umroh Lansia Non Potensial 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 Yusuf



SURAT BALASAN PENELITIAN



PT. SHAFIRA TOUR & TRAVEL

Izin Kemenag RI No: U. 322 Tahun 2021

No. Surat : **054/IX/SHAF/JBR/2025**
Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Yang bertandatangan dibawah ini:

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

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nadiatul Faizah
NIM : 212103040018
Fakultas/ Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul, **“Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Melayani Jamaah Umroh Lansia Non Potensial Di Shafira Tour and Travel Cabang Jember”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 23 September 2025

Hormat Kami,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lulu Darmawan

Direktur Shafira Jember

Graha Pena Jawa Post Lt.2

Jl. A Yani 68, Surabaya, Indonesia

Telp. : +62318273300 Fax: +62318273400

Graha Shafira

Juanda Business Center B4 Aloha, Surabaya, Indonesia

Telp. : +62318555558 Fax: +62318555559

www.shafira-travel.com

PEDOMAN WAWANCARA

No	Fokus Penelitian	Subjek Penelitian	Pertanyaan
1.	Bagaimana perencanaan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember	1. Pimpinan 2. Staff Kantor 3. Jamaah umroh	1. Bagaimana Proses perencanaan strategi Shafira dalam membantu jamaah umroh lansia 2. Apa saja pertimbangan utama dalam menyusun layanan khusus bagi jamaah lansia
2.	Bagaimana Pelaksanaan Strategi dalam membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember	1. Pimpinan 2. Staff Kantor 3. Jamaah Umroh	1. Bagaimana bentuk pelaksanaan strategi pendampingan jamaah umroh lansia selama umroh berlangsung 2. Bantuan apa saja yang diberikan kepada jamaah lansia saat pelaksanaan ibadah umroh
3.	Bagaimana evaluasi strategi dalam	1. Pimpinan 2. Staff Kantor	1. Bagaimana Shafira melakukan evaluasi terhadap

	membantu jamaah umroh lansia oleh shafira tour and travel cabang jember?	3. Jamaah Umroh	<p>pelayanan jamaah umroh lansia?</p> <p>2. Apakah pihak Shafira menerima masukan atau keluhan dari jamaah lansia? Bagaimana cara menindaklanjutinya?</p> <p>3. Bagaimana hasil evaluasi tersebut digunakan untuk perbaikan strategi ke depan?</p>
4.	<p>Apa saja kendala yang dihadapi oleh shafira tour and travel cabang jember dalam penerapan strategi membantu jamaah umroh lansia?</p>	<p>1. Pimpinan</p> <p>2. Staff Kantor</p> <p>3. Jamaah Umroh</p>	<p>1. Kendala apa saja yang dihadapi Shafira dalam merencanakan strategi pelayanan jamaah umroh lansia?</p> <p>2. Kendala apa yang paling sering muncul saat pelaksanaan pendampingan jamaah umroh lansia di lapangan?</p>

			<p>3. Bagaimana kondisi jamaah lansia memengaruhi jalannya strategi yang telah direncanakan?</p> <p>4. Kendala apa yang dihadapi dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan jamaah umroh lansia setelah umroh selesai?</p> <p>5. Menurut Bapak, apa kendala utama yang paling memengaruhi keberhasilan strategi dalam membantu jamaah umroh lansia?</p> <p>6. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan di kantor Shafira Tour and Travel Cabang Jember dalam membantu jamaah umroh lansia, mulai dari perencanaan pelayanan, pelaksanaannya di kantor, hingga evaluasi atau penilaian pelayanannya?</p>
--	--	--	--

--	--	--	--



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

DOKUMENTASI



Gambar 1. 2 wawancara kepada pimpinan



Gambar 1. 3 wawancara kepada staff kantor



Gambar 1. 4 wawancara kepada jamaah lansia

Dijamin Berangkat, Hotel Dekat.
Berkomitmen penuh untuk selalu memberikan layanan Prima, Tulus Ikhlas Sepenuh Hati

PILIHAN VARIASI PROGRAM MUSIM BARU 1447 H 2025 - 2026

FASILITAS	BRONZE	SILVER	EASY	GOLD	PLATINUM	INTIMATE & CORPORATE
Akomodasi Madinah	Golden Tulip Al Anshor Jarak 200 meter	Golden Tulip Al Anshor Jarak 200 meter	Najdi Royal Jarak 200 meter	Al Hamam / Rasda Royal Inn Jarak 150 meter	Hilton Madinah Jarak 100 meter	
Akomodasi Mekkah	Grand Al Mawda Jarak 800 meter	Prestige Hotel Jarak 400 meter	Rafik Hotel Depan Masjid Haram	Palmyra Zam Zam Depan Masjid Haram	Fairmont Clock Tower Depan Masjid Haram	
Maskapai	Garuda Indonesia	Garuda Indonesia	Garuda Indonesia	Garuda Indonesia	Emirates	Ingin membuat program umroh yang lebih personal?
Durasi Program	9 Hari	9, 10, 13 & 14 Hari	10 & 13 Hari	10, 13 & 14 Hari	14 Hari	<input type="checkbox"/> Private Transport <input type="checkbox"/> Private Muassaf <input type="checkbox"/> Bebas Film Hotel <input type="checkbox"/> Bebas Transportasi Transfer, Dermal dan Program <input type="checkbox"/> Bebas Film Maskapai Konsultasikan dengan Customer Service Shafira
Free Kerenja Cepat						
Airport Lounge Access						
Penggunaan Audio Hag						
Program Thalf						
Program Thalf & Alula						
Tensella Upgrade Business Class						
Tensella Upgrade Kor bath View						
Harga Paket Per Orang	Min 1000 Rp33,999	Min 1000 Rp38,999	Min 1000 Rp43,999	Min 1000 Rp49,999	Min 1000 Rp70,999	

KELEBIHAN PAKET:

- Gratis Kereta Cepat
- Termasuk Tiket Proport Domestic
- Free Dokumentasi
- Penggunaan Audio Hag
- Perlengkapan Exclusive
- Access Airport Lounge
- Harga All in (Kumulatif perjalanan, Airport Handling & Visa Umroh)

Gambar 1. 5 paket umroh shafira tour and travel

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

BIODATA PENULIS



Nama : Nadiatul Faizah
 Nim : 212103040018
 Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 20 Februari 2003
 Alamat : Dusun Curah Mluwo, RT4/RW2, Desa Rowotamtu,
 Rambipuji, Kabupaten Jember
 Email : Deanadia538@gmail.com
 Fakultas : Dakwah
 Prodi : Manajemen Dakwah
 Riwayat Pendidikan :
 1. SD : SDN Rambipuji 04
 2. MTS : MTS Unggulan Nuris Jember
 3. MA : MA Nurul Jadid Paiton Probolinggo
 4. UNIVERSITAS : UIN KHAS JEMBER