

**STRATEGI PELAYANAN PERJALANAN  
UMROH BAGI JAMAAH LANJUT USIA STUDI  
KASUS DI PT. RADIAN KHARISMA WISATA  
(ANNISA TRAVEL) JAKARTA SELATAN**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh :

Nirza Putri Amalia 1409520072

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr Par)

**Program Studi Usaha Perjalanan Wisata**

**Universitas Negeri Jakarta**

**Tahun 2024**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan semakin tingginya minat masyarakat terhadap perjalanan umrah, sehingga menyebabkan tingginya persaingan dalam sektor bisnis jasa penyediaan perjalanan ibadah umrah juga semakin meningkat. Pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah umrah sangat penting untuk diperhatikan agar tercapainya aktivitas kegiatan pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah bisa dilakukan secara efektif. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan perjalanan umroh bagi jamaah lanjut usia. Metode penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan perjalanan umroh bagi jamaah lanjut usia di PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) mencakup lima konsep kualitas pelayanan yaitu: Pertama, Tangible yaitu pelayanan kursi roda dan menu makanan mudah untuk lansia. Kedua, Empathy, pendamping jamaah umroh usia lanjut yang melayani jamaah dengan baik. Ketiga, Reliability, kemampuan pelayanan PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) dalam pengecekan kesehatan jamaah lansia dalam mempersiapkan keberangkatan dan muthowif berpengalaman dan bersertifikat. Keempat, Responsiveness yaitu cepat menangani jamaah yang sedang sakit. Kelima, Assurance mengenai asuransi perjalanan khusus lansia.

**Kata kunci: Strategi, Jamaah Umroh, Lanjut Usia**

## **ABSTRACT**

*This research is motivated by the increasing public interest in Umrah travel, thus causing high competition in the business sector of providing Umrah worship travel services to also increase. The services provided to prospective Umrah pilgrims are very important to pay attention to so that the achievement of service activities provided to prospective pilgrims can be carried out effectively. The purpose of this study was to determine how the Umrah travel service strategy for elderly pilgrims. This research method, using qualitative research methods, with data collection techniques observation, interviews and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the Umrah travel service strategy for elderly pilgrims at PT Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) includes five service quality concepts, namely: First, Tangible, namely wheelchair services and easy food menus for the elderly. Second, Empathy, an elderly Umrah pilgrim companion who serves the congregation well. Third, Reliability, the service capability of PT Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) in checking the health of elderly pilgrims in preparing for departure and experienced and certified muthowif. Fourth, Responsiveness is quick to handle pilgrims who are sick. Fifth, Assurance regarding special elderly travel insurance.*

**Keywords: Strategy, Umrah Pilgrims, Elderly**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Jakarta



Edulis Wajidi, M.A., Ph.D.  
NIP: 198107182008011016

No.	Nama	TTD	Tanggal
1.	<b>Ketua Sidang</b>  <u>Rezka Fedrina, S.ST., M.M</u> NIP : 197602082008122001		10/2024 /07
2.	<b>Sekretaris Sidang</b>  <u>Rinie Octaviany Hasan, M.Si., MM.Par.</u> NIP : 199010292022032003		10/2024 /07
3.	<b>Dosen Penguji</b>  <u>Lala Siti Sahara, S.Pd., M.Si.</u> NIP : 197812152023212009		09/2024 /Juli
4.	<b>Pembimbing I</b>  <u>Rahmat Darmawan, S.Pd., M.M.Par</u> NIP : 197912082015041001		10/2024 /07
5.	<b>Pembimbing II</b>  <u>Jenal Abidin S.Pd., MM.Par</u> NIP : 198110012024211001		10/2024 /07

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nirza Putri Amalia  
NIM : 1409520072  
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Perjalanan Umroh Bagi Jamaah Lanjut  
Usia (Studi Kasus di PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa  
Travel) Jakarta Selatan)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Dengan pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar. Mekan akan diberikan sanksi oleh pimpinan fakultas.

Jakarta, 10 Juli 2024



Nirza Putri Amalia





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nirza Putri Amalia  
NIM : 1409520072  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Usaha Perjalanan Wisata  
Alamat email : [hallo.nirza@gmail.com](mailto:hallo.nirza@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :  
**STRATEGI PELAYANAN PERJALANAN UMROH BAGI JAMAAH LANJUT  
USIA STUDI KASUS PT. RADIAN KHARISMA WISATA (ANNISA TRAVEL)  
JAKARTA SELATAN**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Juli 2024

Penulis  
  
10000  
METER  
TAMPIL  
AF92CALX14683055  
Nirza Putri Amalia

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Tugas : Beribadah Kepada Allah SWT

Tujuan : Mencari Ridho Allah SWT

Fungsi : Berbuat Baik Kepada Sesama”

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis dedikasikan untuk diri saya sendiri dan kepada kedua orang tua, Ayahanda dan Mama, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku yang Tersayang, Dan Untuk Almamater Hijau Kebanggaanku.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, atas segala kemudahan yang diberikan-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi sosok teladan dalam kehidupan kita sehari-hari dan semoga kelak kita sebagai ummatnya memperoleh syafaat beliau di hari akhir nanti. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat untuk Mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Saya menyadari bahwa skripsi saya yang berjudul, Strategi Pelayanan Perjalanan Umroh Bagi Jamaah Lanjut Usia (Studi Kasus di PT. Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) Jakarta Selatan) masih jauh dari kata sempurna. Saya juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi, sangatlah sulit bagi saya menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Rahmat Darmawan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya memberikan arahan dan bimbingan sekaligus motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Jenal Abidin selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dalam mengoreksi penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Lala Siti Sahara selaku Dosen Akademik.



4. Dosen Penguji Skripsi, Ketua Sidang dan Sekretaris Sidang.
  5. Seluruh jajaran dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta, terkhusus jajaran dosen jurusan Usaha Perjalanan Wisata karena telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman yang berharga untuk penulis selama perkuliahan.
  6. Ibu Eri Heriawati selaku *CEO/President Director* yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Annisa Travel
  7. Seluruh Staff rekan kerja Annisa Travel yang telah dengan baik hati dan dengan keramahan dan sifat kekeluargaan yang selalu membantu penulis dalam melaksanakan magang industri dan membantu penulis di dalam menyusun skripsi.
  8. Keluarga di rumah yang selalu memberikan dukuan baik materi dan non materi sehingga penulis dapat melaksanakan penyusunan skripsi dengan baik dan menulis hingga selesai.
  9. Seluruh teman-teman Usaha Perjalanan Wisata Angkatan tahun 2020, terimakasih untuk segala dukungan dan kebersamaannya selama masa perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta. Terima kasih untuk semua pihak yang terkait dalam membantu penyelesaian skripsi ini. Maka dari itu, penulis berharap kritik dan saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.
- Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penulisan .....	16
D. Manfaat Penulisan.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>
A. Kajian Teori.....	22
A. Pengertian Pariwisata .....	22
B. Wisata Religi .....	23
C. Strategi Pelayanan .....	24
D. Kualitas Pelayanan (Service Quality) .....	28
E. Elemen Kualitas Pelayanan .....	30
F. Pelayanan Pariwisata .....	37
G. Kegiatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah .....	43
H. Ibadah Umrah .....	45
I. SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan Pada Jamaah Umroh..	47
J. Usia Lanjut .....	51
B. Kerangka Berpikir.....	57
C. Penelitian Sebelumnya.....	58

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Pendekatan Penulisan.....	62
B. Objek Penulisan .....	63
C. Populasi dan Sampling.....	63
D. Metode Pengumpulan Data .....	64
E. Teknik Analisis Data .....	67
F. Jadwal dan Lokasi Penulisan .....	71
G. Jenis dan Sumber data.....	72
<b>BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>74</b>
A. Gambaran PT Radian Kharisma Wisata (Annisa Travel) .....	74
B. Visi & Misi Annisa Travel.....	76
B. Pelayanan Perjalanan Umroh Di Annisa Travel Jakarta Selatan.....	78
C. Strategi Pelayanan Perjalanan Umroh Bagi Jamaah Lanjut Usia Di Annisa Travel Jakarta Selatan Menggunakan Aspek Dimensi Pelayanan Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance.....	120
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>141</b>
A. Kesimpulan .....	141
B. Rekomendasi.....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>143</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>145</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Elemen Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 2.3 Jadwal Penulisan.....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jamaah Lansia Umroh Annisa Travel Tahun 2022-2024 .....	10
Gambar 4.1 Logo Annisa Travel.....	75
Gambar 4.2 Pembagian Air Zamzam untuk jamaah .....	80
Gambar 4.3 Tim Handling membantu administrasi jamaah di Bandara .....	82
Gambar 4.4 Penampilan Muthowif Annisa Travel .....	84
Gambar 4.5 Penampilan Customer Service Annisa Travel.....	84
Gambar 4.6 Penampilan Tour Leader Annisa Travel.....	84
Gambar 4.7 Dokumentasi obat-obatan/travelkit untuk di tanah suci.....	87
Gambar 4.8 Perlengkapan umroh yang diterima Jamaah .....	89
Gambar 4.9 Pemakaian <i>Tour Guide System</i> .....	92
Gambar 4.10 Fasilitas Bus .....	95
Gambar 4.11 Fasilitas Kereta Cepat .....	95
Gambar 4.12 Sertifikat atau Piagam Pelaksanaan Umroh .....	97
Gambar 4.13 Dokumentasi ruangan manasik umroh.....	99
Gambar 4.14 Dokumentasi Kepedulian Tim Annisa .....	102
Gambar 4.15 Tim Annisa melayani jamaah dengan ramah, sopan dan santun .....	102
Gambar 4.16 Tim Annisa sebagai Pendamping Jamaah Lansia.....	106
Gambar 4.17 Muthowif berada di depan dalam memimpin rombongan .....	109
Gambar 4.18 Dokumentasi Tour Leader berada di paling belakang rombongan.....	110
Gambar 4.19 Komunikasi yang dilakukan jamaah dengan tim Annisa Travel.....	114
Gambar 4.20 Ust. Amin sedang mempraktekkan cara pakai kain ihram.....	117
Gambar 4.21 Perlengkapan Kursi Roda untuk Jamaah Lansia .....	124
Gambar 4.22 Jamaah lansia makan makanan indonesia .....	125
Gambar 4.23 Pendamping untuk jamaah lansia menggunakan kursi roda .....	129
Gambar 4.24 Medical Checkup dan Suntik Meningitis untuk jamaah .....	131
Gambar 4.25 Sertifikat Ustadz Amin sebagai Muthowif.....	133
Gambar 4.26 Asuransi jamaah lansia.....	139

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Permohonan Izin Observasi Skripsi.....	145
Lampiran 1.2 Surat Balasan Surat Izin Permohonan Observasi Skripsi.....	146
Lampiran 1.3 Lembar Persetujuan Skripsi.....	147
Lampiran 1.4 Hasil Penelitian Wawancara.....	148
Lampiran 1.5 Hasil Checklist Observasi.....	162
Lampiran 1.6 Form Konsultasi Pembimbingan Penulisan Skripsi.....	164
Lampiran 1.7 Keterangan Hasil Turnitin Penelitian.....	166
Lampiran 1.8 Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademik.....	167
Lampiran 1.9 Master Data Jamaah Umroh Lanjut Usia Tahun 2022 – 2024.....	168