

**SKRIPSI**  
**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN**  
**JAMAAH UMROH DI SAHID TOUR**



**OLEH:**

**SHUFIA ULINNADWA**

**NIM 419100652**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN JUDUL**  
**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN**  
**JAMAAH UMROH DI SAHID TOUR**



**OLEH:**

**SHUFIA ULINNADWA**

**NIM 419100652**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2023**

HALAMAN PENGESAHAN  
STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN JAMAAH UMROH DI SAHID TOUR



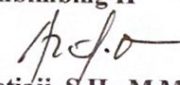
OLEH  
SHUFIA ULINNADWA  
NIM 419100652

Telah disetujui Oleh :

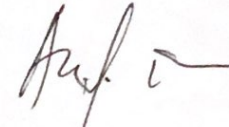
Pembimbing I

  
Drs. Santosa, M.M  
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

  
Yudi Setiaji, S.H., M.M  
NIDN. 0508066401

Mengetahui  
Ketua Program Studi

  
Yudi Setiaji, S.H., M.M  
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN  
STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN JAMAAH UMROH DI SAHID TOUR  
SKRIPSI

Oleh

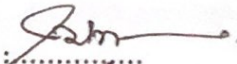
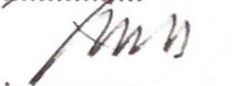

SHUFIA ULINNADWA

419100652

Telah dipertahankan di depan tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal 4 Juli 2023

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Hari Rahmadi, SE.,MM  
NIDN. 0505076501  
Penguji I : Drs. Santosa, M.M  
NIDN. 0519045901  
Penguji II : Yudi Setiaji, S.H., M.M  
NIDN. 0508066401

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs.Prihatno, M.M.  
NIDN. 0526125901

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SHUFIA ULINNADWA

NIM : 419100652

Jurusan : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN JAMAAH UMROH DI SAHID TOUR

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya sendiri atau orisinal, terkecuali kutipan kutipan yang telah dicantumkan sumbernya di daftar pustaka secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan skripsi yang berlaku.

Yogyakarta, 1 Juni 2023



SHUFIA ULINNADWA

## **HALAMAN MOTTO**

Justice may be blind, but it can see in the dark.

(Deddy Mahendra desta)

Jangan biarkan kesulitan membuatmu gelisah.

Karena bagaimanapun juga hanya di malam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar lebih terang.

(Ali bin abi thalib)

Kenikmatan tersebut yang telah dipersiapkan untuk mereka adalah “sebagai balasan bagi apa yang telah mereka kerjakan” yakni, sebagaimana mereka telah melakukan berbagai amal kebaikan, maka demikian juga Allah memberikan balasan dengan kebaikan dan menyempurnakan segala kemenangan dan kenikmatan untuk mereka.

(QS. Al-Waqi'ah: 24

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, Karena karunianya dan kemudahan engkau berikan akhirnya saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar peneliti, saya ucapkan terimakasih banyak sudah sabar dan meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti serta memberikan masukan dan ilmu-ilmu yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu dan alm abah serta bapak tercinta sebagai rasa hormat dan terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini dengan penuh kasih.
3. Kepada kakakku Ulya saya ucapkan terimakasih amat sangat banyak, karena selalu menjadi support system saya.
4. Kepada diri sendiri saya ucapkan kamu “hebat” selalu berusaha menjadi yang terbaik, selalu mencoba sabar dan ngga putus asa.
5. Terimakasih kepada waiki (ayas, rosi, fahria, lian dan hirtya) menjadi teman yang paling berkesan di perkuliahan ini serta teman lain terutama upw a yang selalu membantu saya. Tak lupa juga putri, risa, nurse mba iqma, fida cuncung, ucik, hanifah ayu yang selalu tak henti memberi semangat.
6. Kepada Vindes, vdkate, vdkate Jogja dan saker terimakasih selalu menjadi sumber hiburan saya dikala lelah mengerjakan skripsi ini.
7. Kepada Sheila on7 terimakasih menjadi playlist saya.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, Rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan (D4) Jurusan Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta. Dengan segala Upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen Pembimbing I, Yang Terhormat Drs. Santosa, M.M Yang telah sabar serta tegas dalam membimbing dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing II, Yang Terhormat Yudi Setiaji, SH., M.M yang telah membimbing serta memberikan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini dan arahan penulisan pada skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kelancaran peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Yudi Setiaji, SH., M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata yang telah memberikan arahan serta kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada pihak Sahid Tour semuanya yang telah memberikan izin kepada penulis



dalam melakukan penelitian di Sahid Tour.

6. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan masukan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kelengkapan skripsi ini. Penulis berharap semoga hasil karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan khususnya bagi semua pihak. Penulis berharap skripsi ini mampu menjadi salah satu bahan referensi untuk acuan pembuatan skripsi selanjutnya agar menjadi lebih baik.

Yogyakarta, Juni 2023

Shufia Ulinnadwa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Teorisasi .....	6
1. Strategi .....	6
2. Pelayanan .....	11
3. Wisata Religi.....	13
4. Umroh .....	15
5. Kepuasan Jamaah.....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Metode dan Desain Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu .....	25
C. Teknik Cuplikan.....	26

D. Sumber Data.....	27
E. Metode Pengumpulan Data.....	30
F. Uji Keabsahan Data .....	32
G. Metode Analisis Data .....	34
H. Alur Penelitian .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum.....	38
1. Sejarah Singkat .....	38
2. Lokasi.....	41
3. Jam Operasional.....	42
4. Visi dan Misi.....	43
5. Struktur Organisasi .....	43
6. Produk.....	45
7. Perlengkapan Haji dan Umroh.....	45
8. Fasilitas Sarana dan Prasarana .....	46
9. Alur Pendaftaran .....	47
B. Hasil dan Pembahasan .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> .....	<b>28</b>
<b>Tabel 3.2</b> .....	<b>39</b>
<b>Tabel 4.1</b> .....	<b>53</b>
<b>Tabel 5.3</b> .....	

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 4.1 Logo Sahid Tour .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.2 Peta Sahid Tour .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.3 Struktur Sahid Tour.....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 4.4 Observasi .....</b>	<b>62</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Pendoman Wawancara

Lampiran Surat Penelitian

Lembar Bimbingan

## **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini, penulis mengambil judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dalam Meningkatkan Jamaah Umroh Di Sahid Tour”. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap strategi pelayanan di Sahid Tour. Diharapkan hasil dari penelitian dapat menjadi saran kepada pihak Sahid Tour untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sahid Tour Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Penulis mengambil sampel sebanyak 7 informan dengan teknik cuplikan menggunakan metode purposive sampling. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah orang yang bekerja dan yang pernah umroh di Sahid tour. Metode analisis data yang dilakukanyaitu menggunakan teknik analisis teknik analisis data kualitatif yang berupa dokumen, wawancara dan observasi untuk mengetahui strategi pelayanan terhadap kepuasan di Sahid Tour.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sahid Tour sudah sangat baik, ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada yang pernah umroh di Sahid tour menjawab pertanyaan wawancara dengan hasil puas. Namun informasi kurang jelas antrara jamaah dan pihak sahid tour juga masih menjadi masalah yang Kerap terjadi.

Kata kunci: Kepuasan, Strategi Pelayanan, Umroh.

## **ABSTRACT**

In this study, the author took the title "Service Strategy in Increasing Satisfaction in Increasing Umrah Pilgrims in Sahid Tour". The purpose of this study is to determine the level of satisfaction with the service strategy at Sahid Tour. It is hoped that the results of the research can be a suggestion to Sahid Tour to improve the quality of service at Sahid Tour Yogyakarta.

This research uses qualitative methods that are descriptive. Data collection through observation and interviews. The author sampled 7 informants using the purposive sampling method. The resource persons in this study are people who work and who have umrah on the Sahid tour.

The data analysis method carried out is using analytical techniques qualitative data analysis techniques in the form of documents, interviews and observations to find out service strategies for satisfaction in Sahid Tour.

The results of this study show that the quality of service at Sahid Tour is very good, shown by the results of interviews to those who have umrah on Sahid tour answering interview questions with satisfied results. However, unclear information about pilgrims and sahid tour parties is also still a problem that often occurs

**Keywords:** Satisfaction, Service Strategy, Umrah.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Usaha di bidang jasa travel saat ini merupakan segmen bisnis yang terus berkembang. Hal ini antara lain disebabkan oleh perubahan pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin padat dalam kesehariannya menjadikan kegiatan berwisata menjadi kebutuhan vital untuk menghilangkan kebosanan serta mengembalikan semangat dan inspirasi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, keberadaan biro perjalanan sangat membantu karena dapat memberikan pelayanan yang lengkap kepada individu atau kelompok yang ingin melakukan perjalanan baik di dalam maupun luar negeri.

Layanan ini termasuk transportasi dan akomodasi lainnya selama perjalanan dan di tempat tujuan Dalam UU Nomor 10 tahun 2009 bab 1 pasal 1 dijelaskan bahwa Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Di dalam industri pariwisata yang sangat berperan dalam pengembangan pariwisata adalah: biro perjalanan wisata, hotel dan restoran. Selain itu juga didukung oleh industri-industri pendukung pariwisata lainnya.

Usaha perjalanan ini sebagian orang menyebutnya sebagai Tour & Travel atau Travel Agent. Menurut keputusan Dirjen Pariwisata Kep. 16/U/II/1988 tanggal 25 Februari 1988, Usaha Perjalanan adalah Usaha yang bersifat komersial yang Mengatur, Menyediakan, danMenyelenggarakan

pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.

Travel Agent menyediakan paket perjalanan untuk wisatawan. Dalam hal ini penulis akan mengangkat Paket umroh. Umroh merupakan salah satu bentuk ibadah di Mekkah yang bisa dilakukan kapan saja sepanjang tahun. Umroh termasuk dalam kategori wisata religi, ini dikarenakan pengertian umroh menurut bahasa adalah ziarah.

Kegiatan ibadah umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan masih di tanah air (sebelum berangkat) dan saat pelaksanaannya di Mekkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek yang penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ke bank, pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah) bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan.

Sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci pada saat pelaksanaan adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah. Dengan semakin meningkatnya perkembangan zaman, pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Oleh karena itu provider harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah dan pelayanannya lebih baik. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Oleh karena itu

pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer requirements*) sangatlah penting ( J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut rust sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe *pertama will expectation* yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau di perkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, suatu menilai kualitas jasa tertentu *kedua should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang sudah dianggap sepantasnya diterima konsumen. Biasanya tuntunan dari apa yang seharusnya jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan akan diterima *ketiga ideal expectation*. Yaitu tingkat optimum atau terbaik yang diharapkan diterima konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai pelayanan yang ada di Sahid Tour. Maka dari itu peneliti mengangkat judul **“STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH UMROH DI SAHID TOUR”**.

## **B. Fokus Masalah**

Ibadah Umroh sangat membutuhkan pelayanan prima, karena ibadah ini disamping membutuhkan kekuatan fisik juga

membutuhkan kekuatan spiritual. Hal ini perlu dipahami oleh penyelenggara atau travel agent sebagai penyelenggara pelayanan Haji dan Umroh agar para jamaah itu tercipta kepuasan yang maksimal.

Biro/trevel penyelenggara Haji dan Umroh menjamim kepuasan jamaah, mulai dari sebelum berangkat ke tanah suci sampai dengan pelaksanaan haji dan umroh selesai. hal inilah membutuhkan strategi. Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka dirumuskan Fokus masalah penelitian **“Bentuk strategi pelayanan seperti apa dalam meningkatkan kepuasan jamaah umroh?”**

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian tersebut sesuai dengan fokus masalah di atas yaitu. Untuk mengetahui bentuk strategi pelayanan seperti apa yang digunakan Sahid Tour untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang ditetapkan maka manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan penelitian tentang strategi pelayanan, terutama pelayanan umroh di Sahid Tour.
  - b. Untuk menambah pengetahuan mahasiswa yang lain serta sebagai salah satu contoh untuk penelitian.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta penelitian ini bermanfaat sebagai bahan bacaan atau dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan bagi mahasiswa/i khususnya pada jurusan Usaha Perjalanan Wisata.
- b. Bagi peneliti untuk menambah wawasan, untuk menambah ilmu tentang cara penyelesaian suatu masalah.