

**IMPLEMENTASI SERVQUAL PADA PELAYANAN
RAMAH LANSIA TAHAP KEBERANGKATAN DAN
KEPULANGAN JEMAAH UMRAH DI PERSEROAN
TERBATAS (PT) AINA WISATA IMAN (AWI)
BANTUL YOGYAKARTA TAHUN 2025**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh:
PUSPITA DILLA SAPUTRI
NIM 22102040004**

**Dosen Pembimbing:
Muhammad Irfai Muslim, S. Pd., M. Si
NIP 19881215 201903 1 009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-860/Un.02/DD/PP.00.9/06/2026

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTSI SERVQUAL PADA PELAYANAN RAMAH LANSIA TAHAP
KEBERANGKATAN DAN KEPULANGAN JEMAAH UMRAH DI PERSEROAN
TERBATAS (PT) AINA WISATA IMAN (AWI) BANTUL YOGYAKARTA TAHUN
2025

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : PUSPITA DILLA SAPUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 22102040004
Telah diujikan pada : Senin, 04 Mei 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6a1ad88866232



Penguji I

Early Magfiroh Innayati, S.Ag, M.Si
SIGNED

Valid ID: 6a150d49c8724



Penguji II

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 6a1cef41ebb5e



Yogyakarta, 04 Mei 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Mafuhin, M.Ag., M.A.I.S.
SIGNED

Valid ID: 6a1e895b7181d

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Puspita Dilla Saputri
NIM : 22102040004
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Ramah Lansia Pada Tahap Keberangkatan dan Kepulangan Jemaah Umrah di PT. Aina Wisata Iman Bantul Yogyakarta 2025

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

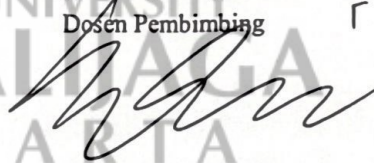
- Bebas dari unsur plagiarisme.
- Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 22 April 2026

Dosen Pembimbing



Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
NIP 19881215 201903 1 009

Mengetahui:

Ketua Program Studi



Munif Solihan, MPA.

NIP 19851209 201903 1 002

- o Silakan beri tanda centang (✓) jika pernyataan telah sesuai.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puspita Dilla Saputri
NIM : 22102040004
Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Analisis Pelayanan Ramah Lansia Pada Tahap Keberangkatan dan Kepulangan Jemaah Umrah di PT. Aina Wisata Iman Bantul Yogyakarta 2025 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 22 April 2026

Yang menyatakan,



Puspita Dilla Saputri
NIM 2210204000

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut Asma Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ
يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسِّرْ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

“Barang siapa yang memudahkan kesulitan seorang mu’min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang dalam kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat”¹

(H.R Muslim)

“Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!”
~Diakhir Perang-Nadin Amizah~

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Muslim bin al-Hajjaj al-Qushayri, *Shahih Muslim*, Juz 4 (Beirut: Dar Ihya’ al-Turath al-Arabi, t.th.), 2074, hadist nomor 2699, diakses dari <https://sunnah.com/muslim:2699> pada 20 April 2026.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin. Alhamdulillah ladzi bi ni'matihi tatimmush shalihat. Alhamdulillah 'ala kulli hal wa ni'matillah hadaanallahu hadza. Segala puji hanya milik Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada seluruh makhluk, khususnya kepada peneliti, sehingga atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan naskah skripsi ini dengan judul “Analisis Pelayanan Ramah Lansia Pada Tahap keberangkatan dan Kepulangan Jemaah Umrah di PT. Aina Wisata Iman Bantul Yogyakarta Tahun 2025.”

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada uswatun hasanah kita, Nabi Muhammad SAW, pembawa risalah kebenaran yang telah menuntun umat manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya Islam yang terang benderang. Semoga kita termasuk umat yang mendapatkan syafaat-Nya di hari akhir nanti.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini merupakan wujud nyata dari perjalanan panjang yang penuh tantangan, kerja keras serta doa-doa yang tak pernah putus. Dalam proses penyelesaiannya, peneliti banyak menerima dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang sangat berarti. Oleh sebab itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Munif Solihan, MPA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, atas segala kebijakan dan kemudahan yang diberikan selama peneliti menempuh studi.
4. Muhammad Irfai Muslim, S.Pd., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menjadi orang tua akademik bagi peneliti, membimbing dengan penuh kesabaran, meluangkan waktu di tengah kesibukan untuk membimbing, memberikan kritik yang membangun, serta mengarahkan peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, motivasi, dan nasehat-nasehat berharga sejak awal masa perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya di Prodi Manajemen Dakwah. Ilmu dan nilai-nilai kehidupan yang kalian berikan adalah bekal berharga yang akan peneliti bawa selamanya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu kelancaran urusan administratif peneliti dengan sangat baik.
8. Pihak PT. Aina Wisata Iman Bantul, khususnya kepada Bapak Zubad, Mas Tisna, Mba Hanifah, dan Mas Agus yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian, dan bantuan data yang diberikan sangat berarti bagi peneliti, pengalaman penelitian di tempat ini memberikan wawasan nyata bagi peneliti mengenai makna pelayanan yang tulus kepada jemaah.

9. Sosok yang menjadi arah bagi seluruh hidup peneliti, Mamah Uminatun. Tidak ada rangkaian kata yang mampu merangkum luasnya samudera pengorbanan dan setiap untaian doa yang senantiasa Mamah langitkan di setiap sujud demi keselamatan dan kesuksesan peneliti. Terima kasih telah menjadi rumah yang teduh untuk peneliti pulang, menjadi satu-satunya kekuatan peneliti untuk tetap berdiri tegak meski badainya begitu hebat. Mah gelar sarjana ini sepenuhnya adalah milik Mamah. Semoga keberhasilan kecil ini dapat menjadi pelipur lara serta penghapus lelah atas setiap tetes air mata dan peluh yang Mamah tumpahkan demi melihat peneliti meraih masa depan yang lebih baik. Tanpamu, peneliti bukanlah siapa-siapa, dan tanpamu, naskah ini tidak akan pernah ada.
10. Kepada Bapak Tri Atmojo, yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Meski tidak banyak peran yang bisa dirasakan, penulis tetap menghargai keberadaan Bapak dalam hidup ini. Ada hal-hal yang mungkin tidak berjalan seperti yang diharapkan, dan rasa itu menjadi bagian dari proses pendewasaan peneliti.
11. Kakaku tersayang Oktaviana Vikadea dan Adikku tercinta Jessica Aulia, yang selalu memberikan dukungan tulus sehingga menjadi sumber semangat yang mendorong peneliti agar dapat segera menyelesaikan tanggung jawab ini demi melihat kalian bangga.
12. Kepada teman-teman terbaik yang telah menjadi rumah kedua bagi peneliti, Sacharina Diah, Zaenab Etri, Adenia, Ibro Azzahra, Ananda Aniela, Rany Nur, Nadia Shafa, Niswa Ullis, Sinta Nuryah yang telah bersedia menjadi

pendengar, pemberi pundak, dan merangkul peneliti melewati masa-masa yang sulit selama empat tahun perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Kebersamaan dengan kalian adalah salah satu anugerah terindah dalam masa perkuliahan peneliti.

13. Rekan-rekan perjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2022, yang telah kebersamai peneliti menuntut ilmu selama empat tahun ini. Perjuangan kita untuk meraih gelar ini bersama-sama akan selalu menjadi kenangan yang abadi dalam ingatan peneliti.

14. Seseorang yang turut hadir dalam proses ini, Muhammad Yuskandi Satrio Jati yang telah memberikan dukungan, kesabaran, dan semangat yang terus diberikan, terutama saat peneliti menghadapi masa-masa sulit dalam penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan kepercayaan yang diberikan menjadi salah satu penguat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan proses ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, bagi pengembangan ilmu manajemen dakwah dan bagi siapa pun yang membacanya.

Yogyakarta, 22 April 2026
Yang menyatakan



Puspita Dilla Saputri

ABSTRAK

Puspita Dilla Saputri, 22102040004. Implementasi SERVQUAL pada Pelayanan Ramah Lansia Tahap Keberangkatan dan Kepulangan Jemaah Umrah di Perseroan Terbatas (PT) Aina Wisata Iman (AWI) Bantul Yogyakarta Tahun 2025. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2026. Penelitian ini mengkaji implementasi SERVQUAL pada pelayanan ramah lansia tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah di PT Aina Wisata Iman Bantul Yogyakarta Tahun 2025. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah jemaah lansia yang memerlukan pelayanan khusus sesuai kondisi fisik dan psikologis mereka selama proses perjalanan ibadah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy pada pelayanan ramah lansia di PT Aina Wisata Iman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semi terstruktur, observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi dengan teknik pemilihan informan secara purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dimensi tangible diwujudkan melalui penyediaan fasilitas fisik seperti kursi roda, ruang tunggu yang nyaman, dan pendampingan mobilitas jemaah lansia. Dimensi reliability terlihat dari ketepatan jadwal, pengelolaan dokumen, serta kejelasan informasi perjalanan. Dimensi responsiveness tercermin melalui kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan dan kendala jemaah lansia selama proses keberangkatan maupun kepulangan. Dimensi assurance diwujudkan melalui pendampingan, pengawasan perjalanan, serta komunikasi yang memberikan rasa aman kepada jemaah dan keluarga. Sementara itu, dimensi empathy terlihat dari sikap sabar, perhatian personal, komunikasi yang hangat, dan penghormatan terhadap kondisi jemaah lansia. Dengan demikian, implementasi SERVQUAL pada pelayanan ramah lansia di PT Aina Wisata Iman telah berjalan cukup baik dan menunjukkan pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan, keamanan, dan kebutuhan jemaah lansia selama perjalanan ibadah.

Kata Kunci: SERVQUAL; pelayanan ramah lansia; jemaah umrah

ABSTRACT

Puspita Dilla Saputri, 22102040004. The Implementation of SERVQUAL in Elderly-Friendly Services during the Departure and Return Stages of Umrah Pilgrims at Perseroan Terbatas (PT) Aina Wisata Iman (AWI) Bantul Yogyakarta in 2025. Undergraduate Thesis. Department of Da'wah Management. Faculty of Da'wah and Communication. Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta. 2026. This study examines the implementation of SERVQUAL in elderly-friendly services during the departure and return stages of Umrah pilgrims at PT Aina Wisata Iman Bantul Yogyakarta in 2025. This research was motivated by the increasing number of elderly pilgrims who require special services according to their physical and psychological conditions throughout the pilgrimage journey. This study aims to analyze the implementation of the tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions in elderly-friendly services at PT Aina Wisata Iman. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through semi-structured interviews, non-participant observation, and documentation using purposive sampling techniques for selecting informants. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing by referring to the SERVQUAL service quality theory. The results of the study indicate that the implementation of the tangible dimension was realized through the provision of physical facilities such as wheelchairs, comfortable waiting areas, and mobility assistance for elderly pilgrims. The reliability dimension was reflected in schedule punctuality, document management, and clarity of travel information. The responsiveness dimension was demonstrated through the promptness of staff in assisting the needs and problems of elderly pilgrims during both departure and return processes. The assurance dimension was implemented through assistance, travel supervision, and communication that provided a sense of security for pilgrims and their families. Meanwhile, the empathy dimension was reflected in patient attitudes, personal attention, warm communication, and respect for the condition of elderly pilgrims. Thus, the implementation of SERVQUAL in elderly-friendly services at PT Aina Wisata Iman has been carried out quite well and demonstrates services oriented toward the comfort, safety, and needs of elderly pilgrims during the pilgrimage journey.

Keywords: *SERVQUAL; elderly-friendly service; umrah pilgrims*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Kajian Teori	10
1. Definisi Pelayanan.....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Lanjut Usia.....	12
G. Metodologi Penelitian	14
1. Jenis Penelitian.....	14
2. Fokus Penelitian	14
3. Teknik pengumpulan data.....	15
4. Teknik Validasi Data.....	17
5. Teknik Analisis Data.....	19
H. Sistematika Pembahasan	21
BAB II GAMBARAN UMUM PT. AWI BANTUL YOGYAKARTA.....	23
A. Sejarah Singkat PT. Aina Wisata Iman (Awi Tour & Travel).....	23

B.	Visi Dan Misi PT. Aina Wisata Iman	25
1.	Visi PT. Aina Wisata Iman	25
2.	Misi PT. Aina Wisata Iman.....	25
C.	Letak Geografis.....	26
D.	Struktur Organisasi PT. Aina Wisata Iman.....	27
E.	Produk dan Layanan PT. Aina Wisata Iman	28
1.	Program Ibadah Haji	28
2.	Program Ibadah Umrah	29
F.	Karakteristik Jemaah dan Informan Penelitian	30
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		32
A.	Implementasi SERVQUAL Pada Pelayanan Ramah Lansia Tahap Keberangkatan.....	33
1.	Dimensi Bukti Fisik	33
2.	Dimensi Keandalan	39
3.	Dimensi Ketanggapan	42
4.	Dimensi Jaminan.....	46
5.	Dimensi Empati.....	49
B.	Implementasi SERVQUAL Pada Pelayanan Ramah Lansia Tahap Kepulangan.....	52
1.	Dimensi Bukti Fisik	52
2.	Dimensi Keandalan	57
3.	Dimensi Ketanggapan	61
4.	Dimensi Jaminan.....	64
5.	Dimensi Empati.....	68
BAB IV PENUTUP		73
A.	Kesimpulan	73
B.	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		1
1.	Surat Izin Penelitian	
2.	Surat Balasan Riset Penelitian	
3.	Panduan Wawancara Informan	
4.	Dokumentasi Penelitian	

5. Hasil Turnitin
6. Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Distribusi Jemaah Umrah Berdasarkan Kelompok Usia Tahun 2025 ..31
Tabel 2. 2 Distribusi Jemaah Umrah Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2025.....31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Statistik Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Periode 2022-2025 Q1	2
Gambar 1. 2 Alur Uji Triangulasi Sumber Data	18
Gambar 1. 3 Alur Uji Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	19
Gambar 2. 1 Peta lokasi PT. Aina Wisata Iman.....	26
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Aina Wisata Iman	27
Gambar 2. 3 Struktur Tim Handling PT. Aina Wisata Iman	28
Gambar 3. 1 Penggunaan Kursi Roda Bagi Jemaah Lansia.....	38
Gambar 3. 2 Jemaah lansia di ruang tunggu bandara.....	38
Gambar 3. 3 Penampilan Petugas dan Tour Leader PT. Aina Wisata Iman	38
Gambar 3. 4 Proses Distribusi Dokumen Oleh Petugas.....	42
Gambar 3. 5 Jemaah lansia sedang beristirahat di area tunggu.....	57
Gambar 3. 6 Suasana jemaah di lobi bandara	57
Gambar 3. 7 Koper Berlabel Seragam dan Air Zamzam	61
Gambar 3. 8 Pendampingan Petugas di RS King Abdullah Medical Complex, Jeddah.....	68
Gambar 3. 9 Surat Keterangan	68
Gambar 3. 10 Kepulangan Jemaah dengan membawa sertifikat	72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan merupakan aspek mendasar dalam setiap kegiatan yang melibatkan interaksi antar manusia, terutama dalam konteks pelayanan publik dan keagamaan.¹ Dalam praktiknya, pelayanan bagi jemaah lansia menghadapi tantangan besar akibat penurunan fungsi tubuh, keterbatasan mobilitas, serta kerentanan kesehatan jemaah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan lansia sering kali belum optimal karena kurang memperhatikan kebutuhan emosional dan psikologis mereka.² Kondisi ini membuat lansia merasa kurang aman dan nyaman. Oleh karena itu, pelayanan bagi kelompok ini memerlukan pendekatan khusus yang lebih humanis, responsif, dan terarah.

Dalam konteks kualitas pelayanan, model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. mengukur mutu pelayanan melalui lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.³ Bagi jemaah lansia, dimensi *empathy* dan *responsiveness* menjadi sangat krusial karena bersentuhan langsung

¹ Yunifa Sari, Putu Eka Purnamaningsih, and Putu Dharmanu Yudartha, "Kinerja Dinas Sosial Dalam Menangani Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Di Kota Denpasar," *Ethics and Law Journal* 2, no. 1 (2024): 243–57, [DOI: 10.61292/eljbn.132](https://doi.org/10.61292/eljbn.132).

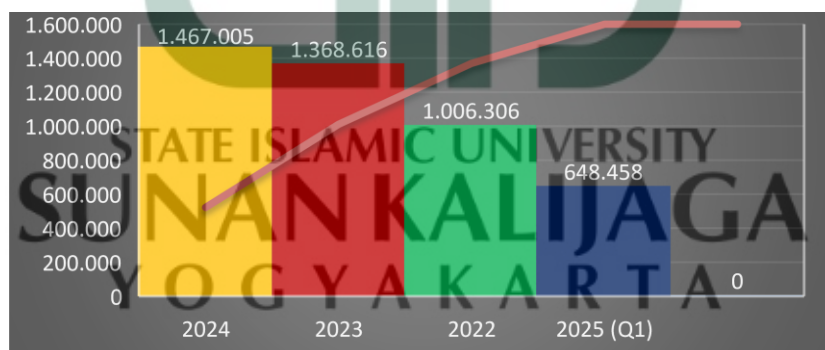
² Syifaul Jannah, Abdul Aziz Zuhakim, and Adityo Pratikno Ramadhan, "Analysis of Hajj Services for the Elderly in Bengkulu City," *Multazam: Journal of Islamic Management Studies* 5, no. 1 (2025): 12–28, <https://doi.org/10.32332/multazam.v5i1.9747>.

³ Anantharanthan Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard Lee Berry, "Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality," *Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40, https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.

dengan kecepatan dan kesabaran petugas di lapangan. Karakteristik pelayanan umrah sendiri sangat kompleks karena mengintegrasikan aspek administratif, fisik, psikologis, hingga spiritual.⁴ Kompleksitas ini semakin meningkat saat melayani lansia yang rentan mengalami kelelahan dan gangguan kesehatan akibat padatnya aktivitas ibadah serta perubahan lingkungan di Tanah Suci.

Urgensi peningkatan mutu pelayanan ini didukung oleh data pertumbuhan jemaah umrah Indonesia yang melonjak signifikan. Berdasarkan data Kementerian Agama RI, jumlah jemaah pada tahun 2022 mencapai 1.006.306 orang, meningkat menjadi 1.368.616 pada 2023, dan menembus 1.467.005 jemaah pada 2024.⁵ Tren peningkatan yang terus berlanjut hingga tahun 2025, tercatat lebih dari 648.458 jemaah telah berangkat ke Tanah Suci. Hal ini berimplikasi pada melonjaknya kebutuhan pelayanan yang inklusif dan ramah lansia.

Gambar 1. 1 Data Statistik Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Periode 2022-2025 Q1



Sumber: Kementerian Agama Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Penyelenggara, Umrah dan Haji Khusus

⁴ Ameneh Marzban, Soheil Golzarhamid, and Mohsen Nouri, "Health Challenges of the Elderly During the Arbaeen Pilgrimage: A Review of Physical, Psychological, Hygienic, Sociocultural and Managerial Dimensions," *Mass Gathering Medical Journal* 2, no. 2 (2025): e166508, <https://doi.org/https://doi.org/10.69107/mgmj-165600>.

⁵Kementerian Agama RI, "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia", <https://www.instagram.com/informasihaji?igsh=djdnaGFwYmlhbm56>, diakses pada tanggal 18 April 2026

Fenomena tingginya proporsi jemaah lansia ini juga terjadi di PT AWI Bantul, Yogyakarta. Data manifest tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 356 jemaah yang diberangkatkan, sekitar 110 orang atau 30,9% di antaranya adalah lansia. Hasil pra-riset mengindikasikan PT AWI telah melakukan berbagai upaya adaptif, seperti penyediaan kursi roda, pelatihan tour leader, dan penerbangan minim transit. Namun, upaya tersebut belum didukung oleh sistem evaluasi tertulis maupun Standar Operasional Prosedur (SOP) formal khusus lansia, sehingga konsistensi kualitas pelayanan di lapangan berpotensi terganggu.⁶

Wawancara pra-riset bersama jemaah memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan di lapangan. Ibu Parjilah (67 tahun) mengungkapkan bahwa tahap keberangkatan berjalan sangat optimal karena petugas bandara sigap mengurus administrasi dan bagasi koper jemaah. Kenyamanan tersebut berlanjut selama penerbangan melalui pendampingan petugas yang sabar dan komunikatif menggunakan bahasa Jawa serta alat bantu visual menu makanan.⁷ Apresiasi serupa disampaikan oleh Bapak Mugija (77 tahun) terkait fase kepulangan yang dinilai efisien. Tim lapangan di terminal kedatangan bergerak cepat mengamankan logistik barang bawaan serta tanggap memberikan bantuan medis darurat bagi jemaah yang kelelahan, sehingga memberikan rasa aman bagi keluarga⁸

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Zubad, selaku Komisaris PT. Aina Wisata Iman, pada tanggal 25 Oktober 2025, pukul 12.30 WIB.

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Parjilah, selaku Jemaah Umrah Lansia, pada tanggal 30 November 2025, pukul 14.05 WIB.

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Mugija, selaku Jemaah Umrah Lansia, pada tanggal 25 November 2025, pukul 10.30 WIB.

Meskipun jemaah merasa sangat puas, realitas ini membuka ruang analisis kritis dari aspek manajerial. Pelayanan prima tersebut sejauh ini baru bertumpu pada inisiatif personal kru lapangan, karena PT AWI belum melembagakan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis khusus lansia. Kondisi ini sejalan dengan premis Syifaul Jannah bahwa tanpa standardisasi formal, mutu pelayanan kelompok rentan berisiko fluktuatif dan bersifat sementara.⁹ Padahal, Weni Yuliani et al. menegaskan bahwa kualitas pelayanan dalam perjalanan religi berdampak langsung pada kenyamanan jemaah serta reputasi jangka panjang biro perjalanan tersebut.¹⁰

Tahap keberangkatan dan kepulangan menjadi dua fase yang sangat penting bagi jemaah lansia selama penyelenggaraan ibadah umrah.¹¹ Pada tahap keberangkatan, jemaah dihadapkan pada kelelahan proses administrasi dan penerbangan panjang. Sementara pada tahap kepulangan, kondisi fisik mereka umumnya sudah sangat menurun setelah menyelesaikan ibadah inti. Kegagalan atau keberhasilan pelayanan pada kedua transisi ini menjadi indikator utama profesionalitas biro perjalanan. Di samping aspek teknis, Sul-ton Mu'minah menyebutkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan ramah lansia sangat bertumpu pada kompetensi, empati, dan respons kesabaran para petugas lapangan.¹²

⁹ Jannah, Zulhakim, and Ramadhan, "Analysis of Hajj Services for the Elderly in Bengkulu City."

¹⁰ Weni Yuliani, Syafrizal Syafrizal, and Sari Lenggogeni, "Loyalty Model In Umrah Religious Tourism Travel and Factors That Influence It (Study on Ajwa Tours Indonesia)," *EScience Humanity Journal* 4, no. 2 (2024): 278–87, <https://doi.org/10.37296/esci.v4i2.135>.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Zubad, selaku Komisaris PT. Aina Wisata Iman, pada tanggal 25 Oktober 2025, pukul 12.50 WIB.

¹² Sul-ton Mu'minah et al., "Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI," *Celebes Journal of Community Services* 4, no. 1 (2025): 140–52, <https://doi.org/10.37531/celeb.v4i1.1866>.

Berdasarkan berbagai fenomena dan permasalahan tersebut, penelitian mengenai “Implementasi SERVQUAL pada Pelayanan Ramah Lansia Tahap Keberangkatan dan Kepulangan Jemaah Umrah di Perseroan Terbatas (PT) Aina Wisata Iman (AWI) Bantul Yogyakarta Tahun 2025” penting untuk dilakukan. Hal ini didasari oleh beberapa pertimbangan utama, yakni aspek sosial keagamaan yang menempatkan pelayanan lansia sebagai wujud pengalaman empati dan penghormatan terhadap tamu Allah, aspek psikologis yang menuntut pendekatan penuh kesabaran dan kepedulian, serta aspek manajerial yang menekankan pentingnya standar operasional dan profesionalitas petugas. Selain itu, aspek regulatif juga menjadi sorotan karena implementasi kebijakan perlindungan jemaah lansia masih belum optimal.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, pada pelayanan ramah lansia tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah di PT AWI Tour & Travel Bantul, Yogyakarta pada Tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi dimensi SERVQUAL (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) pada pelayanan ramah lansia tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah di PT AWI Tour & Travel Bantul, Yogyakarta pada Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan ramah lansia pada biro perjalanan.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT AWI Tour & Travel Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah bagi jemaah lansia, khususnya pada tahap keberangkatan dan kepulangan.

E. Kajian Pustaka

Terkait dengan penelitian ini, telah terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki tema sejalan, antara lain sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Kamaluddin Ilyas.¹³ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan lansia ditentukan oleh kemampuan petugas dalam membangun komunikasi empatik dan kesiapan perusahaan dalam menyiapkan fasilitas pendukung. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan umrah bagi jemaah lansia, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian, Ilyas menekankan strategi peningkatan kepuasan jemaah secara umum, sedangkan penelitian ini

¹³ Kamaluddin Ilyas, "Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia (Studi Kasus Pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)" (Universitas PTIQ Jakarta, 2024).

menitikberatkan pada pelaksanaan pelayanan ramah lansia di tahap keberangkatan dan kepulangan.

Kedua, penelitian oleh Nur Hidayah Tohir.¹⁴ Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan triangulasi sumber. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan lansia berjalan efektif ketika perusahaan menyediakan alat bantu seperti kursi roda, pendampingan selama ibadah, fasilitas ramah lansia, serta pembimbing yang komunikatif dan sabar. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan bukan hanya pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan manajemen dalam menciptakan suasana yang nyaman bagi lansia. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji pelayanan jemaah lansia, sedangkan perbedaannya, penelitian Tohir menekankan fungsi manajemen internal, sementara penelitian ini menitikberatkan pada praktik nyata pelayanan lansia di lapangan pada dua fase utama perjalanan.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fadhil.¹⁵ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyuluh agama memiliki peran penting dalam menciptakan bimbingan manasik yang ramah lansia melalui pendekatan sabar, komunikatif, dan empatik. Faktor pendukungnya meliputi fasilitas KUA yang memadai serta penyuluh bersertifikat manasik haji, sementara faktor penghambatnya adalah keragaman usia dan keterbatasan waktu bimbingan. Persamaannya dengan penelitian ini adalah

¹⁴ Nur Hidayah Tohir, "Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jama'ah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro" (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2025).

¹⁵ Muhammad Fadhil, "Peran Penyuluh Agama Dalam Bimbingan Manasik Haji Ramah Lansia Di KUA Mampang Prapatan Jakarta Selatan" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024).

keduanya sama-sama menekankan pentingnya pelayanan berbasis empati bagi jemaah lansia. Namun perbedaannya, penelitian Fadhil berfokus pada peran penyuluh agama di lembaga pemerintah, sedangkan penelitian ini meneliti layanan biro perjalanan swasta, khususnya dalam memastikan kenyamanan jemaah lansia saat keberangkatan dan kepulangan.

Keempat, penelitian oleh Kalika Zahra.¹⁶ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, informatif, serta administrasi yang tertata rapi berperan besar dalam meningkatkan kepercayaan dan minat calon jemaah. Manajemen pelayanan di perusahaan tersebut menerapkan prinsip *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* yang sejalan dengan teori SERVQUAL. Persamaannya dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji manajemen pelayanan umrah, sedangkan perbedaannya, penelitian Zahra menitikberatkan pada strategi menarik minat calon jemaah, sementara penelitian ini fokus pada pengalaman pelayanan jemaah lansia yang sudah berangkat dan pulang dari ibadah.

Kelima, penelitian oleh Sulton Mu'minah, Abdul Ghoni Purwanto Edi, A.M.H. Marasabessy, dan Ismail Nurdin.¹⁷ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus yang berfokus pada implementasi program haji ramah lansia oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dan segmentasi jemaah berdasarkan tingkat

¹⁶ Kalika Zahra, "Manajemen Pelayanan Dalam Menarik Minat Calon Jemaah Ibadah Umrah (Studi Pada PT. Samira Ali Wisata Mitra Cibarusah)" (UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 2025).

¹⁷ Mu'minah et al., "Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI.", hlm. 140-152.

kemandirian mampu meningkatkan efektivitas pelayanan bagi jemaah lanjut usia. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan tenaga terlatih dan koordinasi antar instansi yang belum optimal. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada fokus pelayanan ibadah bagi jemaah lansia, sedangkan perbedaannya, penelitian Sulton Mu'minah dkk. membahas kebijakan pelayanan haji oleh pemerintah, sementara penelitian ini menyoroti praktik pelayanan ramah lansia di biro perjalanan umrah swasta, khususnya pada tahap keberangkatan dan kepulangan.

Dari berbagai penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa kajian mengenai pelayanan jemaah lansia umumnya lebih banyak berfokus pada aspek manajerial, strategi pelayanan, bimbingan ibadah, dan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah. Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus membahas implementasi pelayanan ramah lansia pada dua fase paling krusial dalam perjalanan umrah, yaitu tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah. Padahal, kedua tahap tersebut sangat menentukan kenyamanan, keamanan, serta kondisi fisik dan emosional jemaah lansia selama perjalanan ibadah.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) inilah yang menjadi dasar penelitian ini, yaitu masih terbatasnya kajian empiris yang menggambarkan secara langsung bagaimana implementasi pelayanan berbasis SERVQUAL terhadap jemaah lansia pada tahap keberangkatan dan kepulangan di biro perjalanan umrah. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis implementasi SERVQUAL pada pelayanan ramah lansia tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah di PT Aina Wisata Iman (AWI) Bantul Yogyakarta Tahun 2025.

F. Kajian Teori

1. Definisi Pelayanan

Menurut Philip Kotler, pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud (*intangible*), yang di tawarkan oleh satu atau lebih pihak kepada pihak lain, dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun bagi penerimanya.¹⁸ Menurut A.S. Moenir, pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas atau tindakan seseorang dan secara langsung dirasakan manfaatnya oleh pihak lain.¹⁹ Dari berbagai pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas atau bantuan secara teknis, tetapi juga menyangkut proses interaksi, perhatian, serta tindakan nyata yang mampu memberikan rasa nyaman dan aman kepada penerima layanan.

Dalam konteks pelayanan ramah lansia pada penyelenggaraan ibadah umrah, pelayanan menjadi bentuk kepedulian yang diwujudkan melalui pendampingan, bantuan mobilitas, komunikasi yang sabar, serta kemampuan petugas dalam memahami kondisi fisik dan emosional jemaah lansia selama tahap keberangkatan dan kepulangan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diharapkan serta kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan

¹⁸ Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8th ed. (Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall, 1994)., hlm. 446.

¹⁹ Moenir A. S., *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (jakarta: bumi aksara, 2008)., hlm. 17.

keinginan pelanggan. Salah satu model yang paling dikenal untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.²⁰ Model ini kemudian banyak digunakan dalam berbagai bidang pelayanan, termasuk dalam konteks pelayanan ibadah haji dan umrah.²¹ Adapun menurut Parasuraman et al. Lima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:²²

a. *Tangible*

Dimensi *tangible* berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, serta sarana komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan.

b. *Reliability*

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau lembaga dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya.

c. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

²⁰ Parasuraman et al., "Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.", hlm. 12-40.

²¹ Murdiansyah Herman et al., "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *As-Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara Dan Politik Islam* 3, no. 1 (2018): 1–8, <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>.

²² Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality."

d. Assurance

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Empathy

Dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian, kepedulian, serta pelayanan secara individual yang diberikan kepada pelanggan dengan memahami kebutuhan mereka secara khusus.

3. Lanjut Usia

Lanjut usia merupakan fase kehidupan yang ditandai dengan perubahan biologis, psikologis, dan sosial yang menuntut perhatian khusus dalam pemenuhan kebutuhan dasarnya. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, seseorang dikategorikan sebagai lanjut usia apabila telah berusia 60 tahun ke atas, dengan kondisi fisik yang cenderung menurun dan memerlukan pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif dan berkesinambungan.²³

Pengelompokan usia lanjut dibedakan menjadi beberapa kategori, yaitu usia pertengahan (45–59 tahun), lanjut usia (60–70 tahun), usia tua (75–90 tahun), dan usia sangat tua (di atas 90 tahun). Klasifikasi ini menunjukkan bahwa proses penuaan merupakan tahapan alami yang terjadi secara bertahap dan membutuhkan dukungan sosial serta lingkungan yang adaptif, terutama bagi mereka yang melaksanakan perjalanan ibadah seperti umrah dan haji.

²³ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Pedoman Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut Di Puskesmas* (Jakarta: Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, 2020)., hlm. 18, https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Pedoman-Pelayanan-Kesehatan-Usia-Lanjut-di-Puskesmas_2019.pdf.

Selain kebutuhan fisik, lansia juga memiliki kebutuhan psikologis, sosial, dan spiritual yang harus dipenuhi agar mereka dapat menjalani kehidupan dengan bermakna. Kebutuhan psikologis meliputi rasa aman, kasih sayang, perhatian, dan penghargaan diri, sedangkan kebutuhan sosial mencakup interaksi dengan keluarga, teman, dan masyarakat agar lansia tidak merasa terisolasi. Sementara itu, kebutuhan spiritual pada lansia menjadi semakin menonjol karena pada tahap ini kesadaran religius meningkat dan keinginan untuk memperdalam hubungan dengan Tuhan menjadi lebih kuat. Oleh karena itu, pelayanan bagi jemaah lansia tidak hanya berorientasi pada aspek logistik dan kesehatan, melainkan juga bentuk penghormatan terhadap nilai kemanusiaan dan spiritualitas mereka. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang menegaskan bahwa setiap lansia berhak memperoleh pelayanan keagamaan, kesehatan, dan perlindungan sosial secara bermartabat.²⁴

Pelayanan ramah lansia merupakan pendekatan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan fisik, psikologis, sosial, dan spritual individu lanjut usia melalui lingkungan dan interaksi yang mendukung. *World Health Organization* menegaskan bahwa, layanan ramah lansia harus menciptakan sistem yang aman dan berkelanjutan, dengan memperhatikan kemampuan, keterbatasan, serta martabat individu berusia lanjut.²⁵

²⁴ Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*, 2006.

²⁵ World Health Organization, *Global Age-Friendly Cities: A Guide* (Geneva: WHO Press, 2007), hlm. 10-35.

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.²⁶ Maksudnya, peneliti mendeskripsikan, menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis Implementasi SERVQUAL pada Pelayanan Ramah Lansia Tahap Keberangkatan dan Kepulangan Jemaah Umrah di PT AWI Bantul Yogyakarta Tahun 2025. Penelitian ini berisi kutipan-kutipan fakta atau data yang telah diteliti di lokasi penelitian dan selanjutnya peneliti memberikan ilustrasi yang utuh sebagai pendukung terhadap apa yang telah disajikan dalam penelitian. Jenis penelitian ini bersifat naratif, yaitu berupa penjelasan dan penjabaran penelitian yang berbentuk narasi atau uraian. Fokus Penelitian

2. Fokus Penelitian

a. Objek penelitian

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, objek penelitian tidak dipahami sebagai variabel yang berdiri sendiri, melainkan sebagai suatu situasi sosial yang utuh. Situasi sosial tersebut mencakup tiga unsur utama, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang saling berinteraksi dalam suatu konteks tertentu.²⁷

Sejalan dengan konsep tersebut, objek dalam penelitian ini adalah proses

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 15.

²⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm 215.

pelayanan ramah lansia yang dilaksanakan oleh PT AWI. Penelitian ini secara khusus memfokuskan pada aktivitas pelayanan pada tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah, termasuk interaksi antara petugas dan jemaah lansia, serta kualitas pelayanan berbasis lima dimensi SERVQUAL.

b. Subjek penelitian

Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan dapat dikembangkan dengan teknik *snowball*, yaitu dengan memilih individu-individu tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti.²⁸ Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan sesuai dengan fokus penelitian. Berdasarkan hal tersebut, subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan umrah di PT AWI, yaitu komisaris, staff administrasi, tour leader, muthawwif, dan jemaah lansia.

3. Teknik pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, di mana wawancara dilakukan oleh peneliti dan ditujukan kepada pihak manajemen PT AWI, petugas lapangan, serta jemaah umrah lanjut usia

²⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 218-219.

sebagai informan pokok. Melalui teknik wawancara semi terstruktur ini, para informan dapat secara bebas membagikan pengalaman, sudut pandang, dan persepsi mereka secara mendalam terkait implementasi pelayanan ramah lansia pada tahap keberangkatan dan kepulangan.²⁹

b. Observasi

Menurut Sugiyono, observasi merupakan dasar dari seluruh kegiatan ilmiah karena data yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian dianggap paling otentik dan kontekstual.³⁰ Kegiatan observasi ini dilakukan di kantor PT AWI, serta di area keberangkatan dan kepulangan jemaah, dengan perhatian khusus pada interaksi petugas dengan jemaah lanjut usia, kesiapan fasilitas yang ramah bagi lanjut usia, dan bentuk pendampingan yang diberikan selama proses perjalanan

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan dokumen tertulis, catatan, arsip, foto, hingga data administratif lainnya yang berkaitan erat dengan objek penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumentasi menjadi instrumen penting untuk memperkuat kredibilitas serta keandalan temuan di lapangan.³¹ Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk menghimpun data berupa pedoman pelayanan umrah, manifest data jemaah lanjut usia, laporan resmi kegiatan keberangkatan dan kepulangan,

²⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 233.

³⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, hlm. 145.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, hlm., 240.

serta arsip foto dan video selama proses pelayanan berlangsung di PT. AWI.

4. Teknik Validasi Data

Teknik pengecekan keabsahan data merupakan bagian integral dari tahap akhir analisis data untuk menemukan makna sejati dari data yang telah disajikan. Guna menjamin keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber di lapangan, peneliti melakukan pengujian kredibilitas data.³² Jenis uji keabsahan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi.

Menurut Sugiyono, triangulasi pada hakikatnya merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.³³ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber data, guna memperoleh data yang valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda.³⁴ Terkait riset di PT AWI, proses pengecekan silang dilakukan dengan membandingkan pernyataan dan sudut pandang dari berbagai pihak internal maupun eksternal, yaitu Komisaris PT AWI, staf administrasi, tour leader atau mutawwif, serta jemaah umrah lanjut usia itu

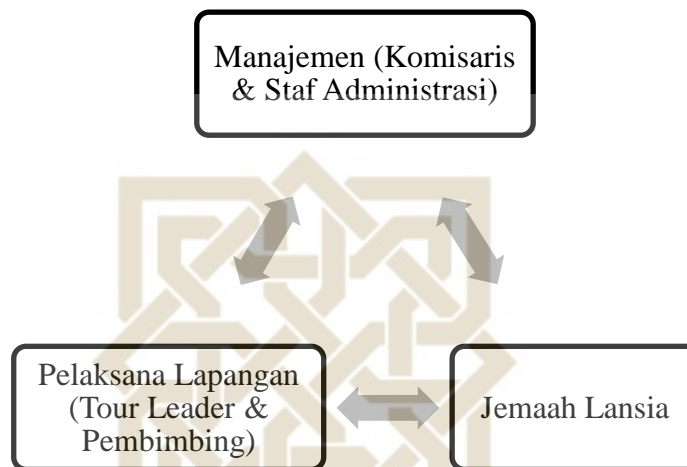
³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 267.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 241.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 273.

sendiri. Data dari ragam perspektif ini kemudian dianalisis hingga menghasilkan kesimpulan utuh yang disepakati kebenarannya.

Gambar 1. 2 Alur Uji Triangulasi Sumber Data



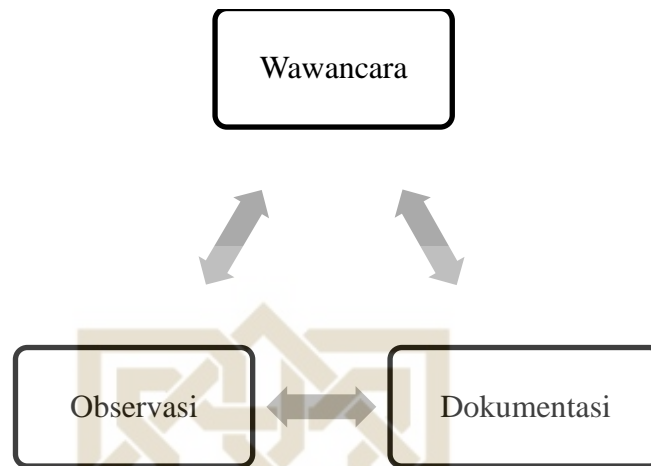
Sumber: Teknik Pengolahan Skripsi

b. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama, tetapi dengan menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda.³⁵ Dalam konteks ini, peneliti membandingkan dan mencocokkan kesesuaian data antara hasil pengamatan saat melakukan observasi di lapangan, transkrip data yang didapat dari hasil wawancara mendalam, serta dokumen pendukung yang saling berhubungan mengenai pelayanan ramah lansia PT AWI.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 274.

Gambar 1. 3 Alur Uji Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber: Data Pengelolaan Skripsi

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data kualitatif dilakukan secara simultan sejak peneliti menghimpun berbagai informasi di lapangan menggunakan teknik pengumpulan data multisumber (triangulasi) hingga datanya mencapai titik jenuh. Pendekatan analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada Model Miles dan Huberman. Menurut konsep tersebut, aktivitas analisis data kualitatif digerakkan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas.³⁶ Adapun alur analisis data ini mencakup tiga tahapan operasional, yaitu:

a. Reduksi Data

Mereduksi data pada dasarnya merupakan aktivitas menyaring dan merangkum seluruh informasi mentah yang diperoleh dari lokasi penelitian. Dalam tahapan ini, peneliti memilah hal-hal mendasar serta

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 246.

mengarahkan fokus pada poin-poin penting yang menjadi inti temuan data. Hasil dari reduksi data ini akan memberikan peta deskripsi yang lebih benderang, sehingga sangat memudahkan peneliti ketika harus melacak kembali atau mengumpulkan data lanjutan di lapangan jika diperlukan.³⁷

b. Penyajian Data

Setelah data terpilih, langkah berikutnya adalah mengorganisasikan data ke dalam bentuk paparan naratif, hubungan antar kategori, *flowchart*, atau sejenisnya. Melalui penyajian data yang tertata rapi ini, peneliti dapat dengan mudah membaca dinamika fenomena yang terjadi di lapangan, sekaligus mempermudah perencanaan langkah riset selanjutnya berdasarkan pemahaman komprehensif yang telah terbangun.³⁸

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam model analisis interaktif ini adalah penarikan kesimpulan serta verifikasi data. Rumusan kesimpulan yang ditarik pada fase awal riset masih bersifat tentatif dan sangat terbuka terhadap perubahan, khususnya jika pada proses pencarian data berikutnya tidak ditopang oleh pembuktian lapangan yang kuat. Oleh karena itu, kesimpulan ini akan terus diuji, disempurnakan, dan berkembang secara dinamis seiring dengan berjalannya intensitas keterlibatan peneliti di lapangan.³⁹

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 247.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 249.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, hlm. 252.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini disusun ke dalam beberapa bab yang saling berkaitan secara sistematis dan logis. Penyusunan sistematika pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum dan mengenai alur penelitian, sehingga memudahkan pembaca memahami isi dan arah pembahasan dalam skripsi ini. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan fenomena dan realitas sosial yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian, serta alasan mengapa topik ini penting untuk dikaji. Bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Selain itu, dalam bab ini turut dijelaskan kajian pustaka yang menguraikan hasil penelitian terdahulu, kerangka teori yang relevan dengan penelitian ini dan menjadi landasan analisis penelitian, serta sistematika penulisan secara keseluruhan agar pembaca memahami arah dan ruang lingkup penelitian ini.

BAB II, menjelaskan gambaran umum mengenai PT Aina Wisata Iman Tour & Travel, menjelaskan secara rinci mengenai profil lembaga yang menjadi lokasi penelitian. Pembahasan dalam bab ini meliputi sejarah berdirinya PT Aina Wisata Iman, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III, implementasi SERVQUAL pada pelayanan ramah lansia tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah PT Aina Wisata Iman (AWI) Tour & Travel, merupakan bagian utama dari penelitian ini. Bab ini menyajikan hasil temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi,

kemudian dianalisis menggunakan teori SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. analisis dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan implementasi pelayanan ramah lansia pada tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah di PT AWI. Pembahasan difokuskan pada bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah lansia, baik dalam penyediaan fasilitas fisik, ketepatan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan keamanan dan kenyamanan, maupun perhatian personal terhadap kondisi fisik dan psikologis jemaah lansia selama proses perjalanan ibadah.

BAB IV Penutup, merupakan bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat ringkasan hasil penelitian yang menjawab semua rumusan masalah, sedangkan saran berisi rekomendasi yang dapat dijadikan masukan bagi pihak biro perjalanan yang serupa, maupun peneliti selanjutnya. Pada bagian akhir skripsi juga disertakan daftar pustaka yang memuat sumber-sumber referensi yang digunakan, serta lampiran-lampiran yang berisi data pendukung dan dokumentasi penelitian sebagai bukti empiris bahwa penelitian ini telah dilaksanakan secara nyata dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi SERVQUAL pada pelayanan ramah lansia tahap keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah di PT AWI Tour & Travel Bantul Yogyakarta tahun 2025 telah diterapkan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dimensi bukti fisik terlihat dari penyediaan fasilitas pendukung seperti kursi roda, ruang tunggu nyaman, dan pendampingan mobilitas jemaah lansia. Dimensi keandalan tercermin dari ketepatan jadwal, kejelasan informasi, dan kesiapan administrasi. Dimensi ketanggapan diwujudkan melalui kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan fisik maupun administratif jemaah. Dimensi jaminan terlihat dari adanya pengawasan perjalanan, komunikasi aktif dengan keluarga, serta pendampingan keamanan jemaah. Sementara itu, dimensi empati tampak melalui komunikasi yang hangat, perhatian personal, serta penghormatan terhadap kondisi fisik dan psikologis jemaah lansia.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan ramah lansia di PT AWI tidak hanya berfokus pada aspek teknis perjalanan, tetapi juga mengedepankan pendekatan humanis dalam mendampingi jemaah sejak keberangkatan hingga kepulangan. Pendampingan yang intensif, perhatian emosional, serta penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan lansia membantu mengurangi rasa cemas, kelelahan, dan kebingungan jemaah selama perjalanan ibadah. Selain itu, PT AWI telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui identifikasi kondisi

kesehatan jemaah sejak awal serta penguatan koordinasi pelayanan di lapangan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pelayanan ramah lansia masih memerlukan penguatan sistem melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) khusus agar kualitas pelayanan dapat berjalan lebih konsisten dan terstruktur..

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi PT AWI Tour & Travel Bantul Yogyakarta, disarankan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus pelayanan ramah lansia pada tahap keberangkatan dan kepulangan agar pelayanan tidak hanya bergantung pada inisiatif petugas lapangan. SOP tersebut dapat memuat prosedur pendampingan jemaah lansia di bandara, mekanisme penanganan kondisi darurat kesehatan, standar penggunaan kursi roda, sistem komunikasi dengan keluarga jemaah, serta pembagian tugas petugas selama proses perjalanan berlangsung. Selain itu, PT AWI juga disarankan menyediakan tenaga medis pendamping atau bekerja sama secara tetap dengan dokter/klinik kesehatan untuk memantau kondisi jemaah lansia sebelum keberangkatan dan saat kepulangan.
2. Bagi penyelenggara umrah dan haji lainnya, disarankan untuk menyediakan pelayanan yang lebih aksesibel bagi jemaah lansia, seperti jalur pendampingan khusus di bandara, penyediaan kursi roda yang memadai, serta pelatihan pelayanan lansia bagi petugas lapangan dan tour leader. Hal ini penting agar

pelayanan kepada jemaah lansia tidak hanya berfokus pada administrasi perjalanan, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan fisik, psikologis, dan emosional jemaah selama proses ibadah berlangsung.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti lebih spesifik mengenai efektivitas SOP pelayanan ramah lansia, tingkat kepuasan jemaah lansia terhadap kualitas pelayanan, serta manajemen risiko kesehatan jemaah selama perjalanan umrah. Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan kajian mengenai penggunaan sistem digital untuk pemantauan kesehatan jemaah lansia atau membahas kebutuhan ideal jumlah pendamping bagi jemaah lansia dalam satu rombongan perjalanan umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhil, Muhammad. "Peran Penyuluh Agama Dalam Bimbingan Manasik Haji Ramah Lansia Di KUA Mampang Prapatan Jakarta Selatan." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun, and Desy Rahmita. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah." *As-Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara Dan Politik Islam* 3, no. 1 (2018): 1–8. <https://doi.org/31602/as.v3i1.1722>.
- Ilyas, Kamaluddin. "Strategi Manajemen Pelayanan Perusahaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Lansia (Studi Kasus Pada PT. Mega Rehlaat Assalam, Kendari, Sulawesi Tenggara)." Universitas PTIQ Jakarta, 2024.
- Iman, PT. Aina Wisata. "Company Profile AWI Tour 2025." Yogyakarta, 2025.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik. *Pedoman Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut Di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat, 2020. https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Pedoman-Pelayanan-Kesehatan-Usia-Lanjut-di-Puskesmas_2019.pdf.
- Indonesia, Presiden Republik. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*, 2006.
- Jannah, Syifaul, Abdul Aziz Zuhakim, and Adityo Pratikno Ramadhan. "Analysis of Hajj Services for the Elderly in Bengkulu City." *Multazam: Journal of Islamic Management Studies* 5, no. 1 (2025): 12–28. <https://doi.org/10.32332/multazam.v5i1.9747>.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th ed. Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall, 1994.
- Lawton, M. Powell, and Lucille Nahemow. *Ecology and the Aging Process*. In C. Eisdorfer & M. P. Lawton (Eds.), *The Psychology of Adult Development and Aging*. Washington DC: American Psychological Association, 1973. <https://doi.org/10.1037/10044-020>.
- Lawton, Mortimer Powell, Paul G Windley, and THomas O Byerts. *Aging and the Environment: Theoretical Approaches*. New York: Springer Publishing Company, 1982. <https://lcn.loc.gov/81021236>.
- Maharani, M. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Dan Haji Khusus

- Di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta.” *Jurnal Dakwah* 6, no. 2 (2020): 257–73. <https://doi.org/10.14421/jmd.2020.62-06>.
- Marzban, Ameneh, Soheil Golzarhamid, and Mohsen Nouri. “Health Challenges of the Elderly During the Arbaeen Pilgrimage: A Review of Physical, Psychological, Hygienic, Sociocultural and Managerial Dimensions.” *Mass Gathering Medical Journal* 2, no. 2 (2025): e166508. <https://doi.org/10.69107/mgmj-165600>.
- Mu’minah, Sulton, Abdul Ghoni Purwanto Edi, A.M.H. Marasabessy, and Ismail Nurdin. “Public Service Innovation Hajj Pilgrimage Elderly Friendly 2024 Kemenag RI.” *Celebes Journal of Community Services* 4, no. 1 (2025): 140–52. <https://doi.org/10.37531/celeb.v4i1.1866>.
- Organization, World Health. *Global Age-Friendly Cities: A Guide*. Geneva: WHO Press, 2007. file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/who 2007.pdf.
- Parasuraman, A., Valarie A, Zeithaml, and Leonard L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications.” *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>.
- Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard Lee Berry. “Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.” *Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.
- S., Moenir A. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: bumi aksara, 2008.
- Sari, Yunifa, Putu Eka Purnamaningsih, and Putu Dharmanu Yudartha. “Kinerja Dinas Sosial Dalam Menangani Disabilitas Lanjut Usia Melalui Program Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) Di Kota Denpasar.” *Ethics and Law Journal* 2, no. 1 (2024): 243–57. <https://doi.org/10.61292/eljbn.132>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offest, 2014.
- Tohir, Nur Hidayah. “Implementasi Manajemen Pelayanan Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Jama’ah Lansia Pada PT. Jasa Wisata Nusantara Kantor Cabang Kota Metro.” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2025.

Yuliani, Weni, Syafrizal Syafrizal, and Sari Lenggogeni. "Loyalty Model In Umrah Religious Tourism Travel and Factors That Influence It (Study on Ajwa Tours Indonesia)." *EScience Humanity Journal* 4, no. 2 (2024): 278–87. <https://doi.org/37296/esci.v4i2.135>.

Zahra, Kalika. "Manajemen Pelayanan Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Ibadah Umrah (Studi Pada PT. Samira Ali Wisata Mitra Cibarusah)." UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 2025.

