

ABSTRAK

Saidatul Mukarromah: 210104030266. *Strategi Pelayanan Jemaah Umrah Lansia Di PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan.* Pembimbing I Dr. H. M. Abduh Amrie., MA dan Pembimbing II Sri Anafarhanah, SEI., MSI pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. 2025.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Umrah, Lansia, PT. Ameera Mekkah, Kalimantan Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan dalam melayani jemaah umrah lanjut usia (lansia). Pelayanan terhadap jemaah lansia membutuhkan pendekatan khusus mengingat keterbatasan fisik dan psikologis mereka, sehingga strategi pelayanan yang efektif sangat penting untuk memastikan ibadah umrah yang nyaman, aman, dan sesuai kebutuhan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan pihak travel dan beberapa jemaah lansia. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan PT. Ameera Mekkah Travel terhadap jemaah lansia mencakup empat tahapan utama: pra-keberangkatan, selama perjalanan, pelaksanaan ibadah, dan pasca-keberangkatan. Dalam setiap tahapan, strategi yang diterapkan meliputi pendekatan ramah lansia, penyediaan fasilitas dan pendamping, sistem informasi dan jadwal, dukungan medis dan keamanan, serta testimoni jemaah lansia.

PT. Ameera Mekkah telah melalui tahapan penting strategi menurut Wheelen dan Hunger, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Strategi ini juga menunjukkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip kualitas pelayanan ideal berdasarkan teori SERVQUAL, yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Upaya ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan individual jemaah lansia demi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.