

**MANAJEMEN KOMUNIKASI VIA WHATSAPP PADA TOUR
AND TRAVEL HAJI UMRAH DALAM MEWUJUDKAN
KEPUASAN JAMA'AH
(STUDI SHAFIRA PUSAT SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Sosial (S. Sos)

Oleh:

Khalwa Rofida Taqqiya

NIM 04020422034



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

2025

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khalwa Rofida Taqqiya
NIM : 04020422034
Prodi : Manajemen Dakwah

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul Manajemen Komunikasi via WhatsApp pada Tour and Travel Haji Umrah dalam Mewujudkan Kepuasan Jama'ah (Studi pada Shafira Pusat Surabaya) adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 07 Januari 2026
Yang membuat pernyataan,



Khalwa Rofida Taqqiya
04020422034

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

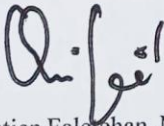
Nama : Khalwa Rofida Taqqiya
NIM : 04020422034
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen Komunikasi via WhatsApp pada
Tour and Travel Haji Umrah dalam
Mewujudkan Kepuasan Jama'ah (Studi pada
Shafira Pusat Surabaya)

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 21 Desember 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Aun Falestien Falesthan, MHRM., Ph.D
(198205142005011001)



Airlangga Bramayudha, M.M
(197912142011011005)

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

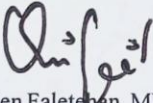
MANAJEMEN KOMUNIKASI VIA WHATSAPP PADA TOUR AND TRAVEL HAJI UMRAH DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN JAMA'AH (STUDI SHAFIRA PUSAT SURABAYA) SKRIPSI

Disusun Oleh
Khalwa Rofida Taqqiya
04020422034

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu pada
tanggal 7 Januari 2026

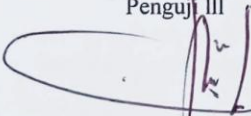
Tim Penguji

Penguji I



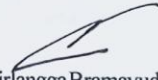
Aun Falestien Faletchan, MHRM., Ph.D
NIP 198205142005011001

Penguji III



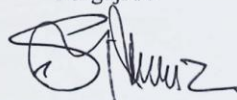
Prof. Dr. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib., Ph.D
NIP 196605141992032001

Penguji II



Airlangga Bramayudha, M.M
NIP 197912142011011005

Penguji IV



Dr. Syaifuddin Zuhri, M.Si
NIP 96610242014111001

Surabaya, 7 Januari 2026

Dekan,



Dr. Moeb Cholid Fariq, S.Ag, M.Fil.I
NIP 19741017199803100

iii



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Khalwa Rofida Taqqiya
NIM : 04020422034
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
E-mail address : khalwarofida@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Manajemen Komunikasi Via Whatsapp pada Tour and Travel Haji Umrah dalam Mewujudkan Kepuasan Jama'ah (Studi Shafira Pusat Surabaya)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, 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 UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 01 Februari 2026

Penulis


(Khalwa Rofida Taqqiya)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas manajemen komunikasi via WhatsApp pada Shafira Tour and Travel Pusat Surabaya dalam mewujudkan kepuasan jama'ah Haji dan Umrah. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan bentuk dan penerapan manajemen komunikasi digital yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi dilakukan melalui empat tahap utama: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. WhatsApp berperan sebagai media utama komunikasi dua arah yang cepat, responsif, dan personal.

Penerapan manajemen komunikasi yang baik terbukti meningkatkan kepuasan jama'ah pada aspek keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik layanan. Dengan demikian, WhatsApp tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga alat strategis dalam membangun kepercayaan dan loyalitas jama'ah terhadap Shafira Tour and Travel.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi, WhatsApp, Tour and Travel, Kepuasan Jama'ah

ABSTRACT

This study discusses communication management via WhatsApp at Shafira Tour and Travel Center Surabaya in realizing the satisfaction of Hajj and Umrah pilgrims. The purpose of this study is to describe the form and application of digital communication management carried out by the company in providing services to pilgrims.

The research method used a descriptive qualitative approach with observation, interview, and documentation techniques. The results of the study show that communication management is carried out through four main stages: planning, organizing, implementing, and controlling. WhatsApp acts as the main medium for fast, responsive, and personal two-way communication.

The implementation of good communication management has been proven to increase pilgrim satisfaction in terms of reliability, responsiveness, empathy, assurance, and physical evidence of service. Thus, WhatsApp is not only a means of information, but also a strategic tool in building pilgrim trust and loyalty towards Shafira Tour and Travel.

Keywords: Communication Management, WhatsApp, Tour and Travel, Pilgrim Satisfaction

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ملخص

في مركز شافيرا WhatsApp تناول هذه الدراسة إدارة الاتصالات عي تطبيق للسباحة والسفر في سورابايا في تحقيق رضا حجاج الحج والعمرة. والغرض من هذه الدراسة هو وصف شكل وتطبيق إدارة الاتصالات الرقمية التي تقوم بها الشركة في تقديم الخدمات للحجاج استخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا نوعيًا مع تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق. أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الاتصالات تتم من خلال أربع مراحل رئيسية: التخطيط كوسيلة رئيسية للاتصال التي WhatsApp والتنظيم والتنفيذ والمراقبة. يعمل المتجارب والشخص في الاتجاه الذي وقد ثبت أن تنفيذ إدارة اتصالات جيدة يريد من رضا الحجاج من حيث الموثوقية والاستجابة والتعاطف والضمان والأدلة المادية على الخدمة. وبالتالي، في الخدمة. وبالنسبة للمعلومات ولكنه أيضًا أداة استباقية في بناء ثقة WhatsApp ليس فقط وسيلة للمعلومات. Shafira Tour and Travel الحجاج وولائهم تجاه السياحة والسفر رضا WhatsApp الكلمات المفتاحية: إدارة الاتصالات الحجاج

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Definisi Konsep	13
F. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	20
A. Kajian Perspektif Teoretik	20
B. Kajian Perspektif Dakwah Islam.....	43
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian.....	58
D. Tahap-Tahap Penelitian	60
E. Teknik Pengumpulan Data	63

F. Teknik Analisis Data.....	66
G. Teknik Validitas Data.....	67
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	69
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	69
B. Penyajian Data	73
C. Analisis Data.....	88
1. Perspektif Teori	88
2. Perspektif Islam.....	94
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Rekomendasi.....	100
C. Keterbatasan Penelitian.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	108

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, Ralph. “Pemanfaatan Whatsapp Business Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Pelayanan Pada Umkm Jacrental.” *Jurnal Budimas* 07, no. 01 (2025): 1–23.
- Ah, Qona ', El Hasan, Januar Habibi Mahsyar, Dadan Darmawan Muttaqien, Adit Setiyadi, Program Studi, Bisnis Digital, and Universitas Kuningan. “Optimasi Teknologi Digital Untuk Pemasaran Produk Umkm Melalui Integrasi Landing Page Dan Whatsapp Business.” *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat JIPAM* 4, no. 3 (2025): 139–45.
- Alindri, Hida Fatimah, Muhammad Aulia Taufiqi, and Ruli Astuti. “Strategi Pemasaran Online UMKM Menggunakan Whatsapp Business: Studi Kasus Pendekatan Kualitatif.” *Jurnal Literasi Indonesia* 2, no. 1 (2025): 10–18.
- Alnur, Bima, Mulyono, Fitri Amillia, and Sutoyo Sutoyo. “JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering).” *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering* 7, no. 1 (2023): 102–11. https://www.researchgate.net/publication/335117624_Malang_City_Polytechnic_Web_Based_Student_Attendance_Information_System_Telecommunications_Engineering_Study_Program_Using_Fingerprint/fulltext/5d515fe34585153e594ef214/Malang-City-Polytechnic-Web-Based-S.
- Budiman, Azizah Shafa, Elizabeth Gracia Tumimomor, Dea Ekklesia Anastasia Saragih, and Jadianan Parhusip. “ANALISIS PROPORSI PENGGUNA INTERNET BERDASARKAN KARAKTERISTIK SOSIAL EKONOMI DI INDONESIA.” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)* 9, no. 1 (2025): 374–77.
- Castells, Manuel. *The Rise of the Network Society*. John wiley & sons, 2011.
- Church, Karen, and Rodrigo De Oliveira. “What’s up with WhatsApp? Comparing Mobile Instant Messaging Behaviors with Traditional SMS.” In *Proceedings of the 15th*

- International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services*, 352–61, 2013.
- Demetrious, Kristin. “‘Next Generation’ PR: The Rise of ‘Digital Communications’ in a Post-Neoliberal Society,” 2024.
- Diandra, Didip, and Paidi W.S. “Peran Aplikasi Whatsapp Dalam Pemasaran: State of The Art.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani* 4, no. 2 (2022): 1–11.
<https://doi.org/10.51353/jmbm.v4i2.589>.
- Effendy, Mutya Yusnita. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Jamaah Umroh Pada PT Cahaya Berkah Safar: Al-Ghazi Tour & Travel.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2024.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i7.3593>.
- Fahmi, Muhammad, M M M Fadli Havera, and M E I Lia Istifhama. *Beda Agama Hidup Rukun*. Bitread Publishing, 2021.
- FAUZI, O K AHMAD, and Eleonora Sofilda. “The Influence of Marketing Mix on Customer Loyalty Mediated by Satisfaction. Case Study of North Sumatra Bank Multi-Purpose Credit Marketing.” *Proceedings SCBTII*, 2024, 233–40.
- Gustalika, Muhamad Azrino, Dimas Fanny Hebrasianto Permadi, Novian Adi Prasetyo, Alon Jala Tirta Segara, Annisaa Utami, and Dedy Agung Prabowo. “Pemberdayaan UMKM Di Desa Serayu Larangan Melalui Pemanfaatan WhatsApp Business Dalam Pemasaran Produk.” *Pengabdian Kepada Masyarakat Bidang Teknologi Dan Sistem Informasi (PETISI)* 3, no. 1 (2025): 22–27.
<https://doi.org/10.30872/petisi.v3i1.3096>.
- Handayani, Wahyu, Mochamad Fatchurrohman, Iman Supriadi, and Fanny Dwi Puspitasari. “Strategi Pemasaran Travel Umrah Dan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.” *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 2 (2025): 6350.
- Handijono, Ardijan, Rudy Irawan Gunarto, and Entis Sutrisna. “MemanfaatkanWhatsapps Business Untuk Promosi Dan

- Penjualan.” *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 4, no. 1 (2024): 48–55. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v4i1.682>.
- I Putu Shri Indrajaya Shinga Warmadewa, I Made Budi Adnyana, and I Made Sudarsana. “Optimasi Manajemen Kost Dengan Sistem Informasi Berbasis Web Dan BotWhatsapp Untuk Pembayaran Dan Layanan Penghuni.” *Seminar Hasil Penelitian Informatika Dan Komputer (SPINTER)* 2, no. 1 (2025): 565–70. <https://spinter.stikom-bali.ac.id/index.php/spinter/article/view/799>.
- Idzah, M A U, Hasanah Dalam, A L Qur, D A N Implementasinya Dalam, Pengajar Pondok, Pesantren Al-fadllu Djagalan, Kaliwungu Kendal, and Latar Belakang Masalah. “BIMBINGAN KONSELING ISLAM Syihabuddin Najih A . Pendahuluan Al- Qur ’ an Merupakan Kalam Allah Yang Diwahyukan Kepada Nabi Menerus . Disisi Lain , Dengan Lajunya Perkembangan Penduduk Dan Menjawab Peranan Al- Qur ’ an Sebagai Wahyu Allah , Kandungan Al - Qur ’ an Islam Dengan Berdakwah . Selain Itu , Sebagai Usaha Penggiatan Dakwah , Pentingnya Mengarahkan Manusia Kepada Kemajuan Dan Kelangsungan Dakwah . Al- Qur ’ an Misalnya , Menyuruh Umat Islam Untuk Menyiapkan,” n.d., 144–69.
- Jannah, Laili Huriatul, Robby Aditya Putra Robby, and Pajrun Kamil. “Kreativitas Komunikasi Digital Husein Basyaiban Dalam Berdakwah Di Tiktok Untuk Mengurangi Konsumerisme Beragama.” Institut Agama Islam Negeri Curup, 2025.
- Jiwandini, Nabila Syam. “Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Brand Image Di Bening’s Clinic Cabang Bandar Lampung.” IAIN Metro, 2025.
- Katz, Daniel, and Robert L Kahn. “The Social Psychology of Organizations. in *Organizational Behaviour* 2,” 2015, 152–68. www.hrfolks.com.
- KHAIRUNNISA, KHAIRUNNISA. “MUNAFIK MENURUT M. QURAISH SHIHAB DALAM TAFSIR AL-MISHBĀH DAN IMPLIKASINYA DALAM KEHIDUPAN

- MANUSIA.” IAIN Bone, 2021.
- Lismula, Riska Julianti Ade, and M M Inov. “BAB 6.” *STRATEGI MARKETING*, 2024, 81.
- McQuail, Denis. *McQuail’s Mass Communication Theory*. Sage publications, 2010.
- Mujhiyat, Ade, Thamrin Abdullah, and Maruf Akbar. “The Effect of Leadership, Organization Culture, and Work Motivation on Job Performance of Principal of State Primary School in South Tangerang Banten.” In *ICTES 2018: Proceedings of the First International Conference on Technology and Educational Science, ICSTES 2018, November 21-22, 2018, Bali, Indonesia*, Vol. 145, 2019.
- Mulawarman, Krisna, and Yeni Rosilawati. “Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan.” *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna* 5, no. 1 (2014): 31–41.
- Nasrullah, Rulli. *Teori Dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Prenada Media, 2022.
- Nilam Sari, Meci. “Implementation of WhatsApp Business-Based Digital Marketing Strategy for MSMEs in Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital (JEMAK-BD)* 4, no. 1 (2025): 137–44.
- Nur, Wan, Syifa Wan, Ahmad Tajuddin, and Syafiqah Nayan. “Rising Customer Satisfaction” 2, no. 2 (2020).
- Olivia, Helen. “Pola Komunikasi Melalui Media Whatsapp Sebagai Sumber Informasi Karyawan Bagian Operasional Di Pt. Artisan Wahyu.” *J-Ika* 7, no. 2 (2020): 105–14. <https://doi.org/10.31294/kom.v7i2.8941>.
- Pace, R Wayne. “Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan,” 2013.
- Parasuraman, ABL, Valerie A Zeithaml, and Leonard Berry. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *1988* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Rakhmat, Jalaludin. “Psikologi Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.” *Online, Diakses Pada* 15 (2021).

- Robbins, Stephen. "P. and Mary Coulter, Management Eleven Edition." New Jersey: Pearson Education, Inc, 2012.
- Robbins, Stephen P, Rolf Bergman, Ian Stagg, and Mary Coulter. *Management*. Vol. 7. Pearson Australia, 2014.
- Ruslan, Rosady. "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Jakarta: PT." *Raja Grafindo Persada*, 2005.
- . "Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi Dan Aplikasi, PT." *RajaGrafindo Perkasa, Jakarta*, 2012.
- Serttas, Aybike, and Tugay Sarıkaya. "The Effects of the Instant Messaging Application WhatsApp on the Efficiency of Employees Under Pandemic Conditions." In *Transformed Communication Codes in the Mediated World: A Contemporary Perspective*, 191–205. IGI Global Scientific Publishing, 2024.
- Sitepu, Sabarina Yovita. "Paradigma Dalam Teori Organisasi Dan Implikasinya Pada Komunikasi Organisasi." *Jurnal Al-Azhar Indonesia: Seri Pranata Sosial* 1, no. 2 (2011): 83–91.
- Sustiyo Wandu Tri Nurharsono, A R. "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di Sma Karangturi Kota Semarang." *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations* 2, no. 8 (2013): 524–35.
- Tamheryaan, Abu S.L, Wahab Tuanaya, and Mike J. Rolobessy. "Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku." *Jurnal Ilmiah Global Education* 5, no. 2 (2024): 858–72. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>.
- Taqqiya, Khalwa Rofida, and Airlangga Bramayudha. "Communication Management via WhatsApp in Hajj and Umrah Travel Agencies : A Qualitative Study in Indonesia" 1, no. 1 (2024).
- Tiana, Rida, Tamyis Tamyis, and M Feri Fernadi. "Strategi Pemasaran Travel Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Jamaah (Studi PT. Amara Tour And Travel Tahun 2024)." *Multidisciplinary Journal of Religion and Social Sciences* 2, no. 2 (2025): 117–25.

- Wahyudiyanto, Dhanny. “Komunikasi Pemasaran Terpadu Taman Pendidikan Al-Qur’an ‘X’: Pendekatan Community Based Research.” *Tanzhim: Jurnal Dakwah Terprogram* 2, no. 2 (2024): 165–90.
<https://doi.org/10.55372/tanzhim.v2i2.23>.
- Wulandari, Ayu, and Eka Haryati Yuliany. “Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Efektif Dalam Pendidikan Jarak Jauh: Tinjauan Literatur” 3, no. 1 (2025): 35–44.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A