

**STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI PADA YAYASAN MAKAM
SUNAN KALIJAGA KADILANGU KABUPATEN DEMAK
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PEZIARAH**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)
Program Studi Manajemen Dakwah (MD)

Disusun Oleh:

Dian Novita Sari

2001036022

**MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : -
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang.

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Dian Novita Sari
NIM : 2001036022
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **"Strategi Pelayanan Wisata Religi Pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kabupaten Demak Dalam Meningkatkan Kepuasan Peziarah"**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Semarang, 14 Agustus 2024

Pembimbing

Dr. Saerozi, S.Ag., M.Pd.

NIP.197106051998031004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jalan. Prof. Dr. Hamka Km.2 (Kampus 3 UIN WALISONGO) Ngallyan, Semarang 50185.
Telepon (024) 7506405, Website : fakdakom.walisongo.ac.id, Email : fakdakom.uinws@gmail.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

**STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI PADA YAYASAN MAKAM
SUNAN KALIJAGA KADILANGU KABUPATEN DEMAK DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PEZIARAH**

Oleh : Dian Novita Sari (2001036022)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 September 2024 dan dinyatakan **LULUS** memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Susunan Dewan Penguji

Ketua/Penguji I

Drs. H. Nurbini, M.S.I.
NIP. 196809181993031004

Sekretaris/Penguji II

Zainurrakhmah, M.A.
NIP. 199206242020122008

Penguji III

Hi. Ariana Suryorini, M.MSI
NIP. 197709302005012002

Penguji IV

Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I.
NIP. 198905142023212053

Mengetahui,
Pembimbing

Dr. Saerozi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197106051998031004

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal 3 Januari 2025

Prof. Dr. Moh Fauzi, M.Ag.
NIP. 197205171998031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum /tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 14 Agustus 2024



Dian Novita Sari
NIM: 2001036022

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang sudah melimpahkan kasih sayang-Nya serta rahmat hidayah-Nya kepada penulis, tanpa ada kemudahan, kelancaran serta kekuatan dari-Nya skripsi ini tidak bisa selesai dengan baik serta tepat waktu. Sholawat serta salam selalu senantiasa tercurahkan pada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang sudah bawa peradaban dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh keberkahan ini.

Atas izin Allah SWT skripsi berjudul ***“Strategi Pelayanan Wisata Religi Pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Kabupaten Demak Dalam Meningkatkan Kepuasan Peziarah”*** dapat terselesaikan dengan baik. Setelah menyelesaikan skripsi ini, penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna serta masih memerlukan do’a, dukungan, dorongan, kepercayaan, serta bimbingan dari berbagai pihak agar bisa terwujud. Penulis ingin mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang sudah membantu pada penyusunan skripsi ini, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk ucapkan terima kasih pada:

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag. sebagai Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I. sebagai Ketua Jurusan Manajemen Dakwah. dan Bapak Lukmanul Hakim, M.Sc. sebagai Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. Saerozi, S.Ag., M.Pd. sebagai dosen pembimbing yang sudah luangkan waktunya untuk membimbing, memberi pengarahannya dengan sabar hingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Bapak, ibu dosen, staf karyawan serta sivitas akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang sudah membantu kelancaran skripsi ini.

6. Kedua orang tua saya tercinta bapak Sumantri, ibu Kumiyati serta adik saya Zahrotul Mutmainah yang menjadi semangat terbesar saya, yang senantiasa mendo'akan serta memberi semangat untuk selesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pengelola Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu yang sudah bersedia penulis wawancarai serta bersedia memberikan data, dokumen yang dibutuhkan penulis.
8. Segenap keluarga besar UKM KORDAIS, sebagai wadah dalam mengembangkan bakat penulis dengan selalu mengajarkan kebaikan, memberikan motivasi serta semangat pada penulis dalam selesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan MD-A 20 yang menjadi teman berjuang di bangku kuliah penulis dari awal sampai akhir studi.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang sudah membantu selesaikan skripsi ini. Semoga dengan bantuan dan kemurahan hati mereka semua dapat dikenang sebagai orang-orang yang baik serta mendapatkan banyak berkah dari Allah SWT. Penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini, karena penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, 13 Agustus 2024

Penulis

Dian Novita Sari

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur pada Allah SWT serta shalawat kepada Nabi Muhammad SAW, peneliti bisa selesaikan tugas akhir ini yang sangat bermanfaat serta berharga. Peneliti mengalami banyak tantangan dan kesulitan dalam proses penelitian ini, namun dengan ketekunan, kasih sayang, dan dukungan dari orang-orang terdekat, akhirnya penulis bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini. Peneliti persembahkan naskah penelitian skripsi ini pada:

1. Terima kasih kepada kedua orang tua, Bapak Sumantri, Ibu Kumiyati, serta adik Zahrotul Mutmainah, atas dukungan moral dan material, do'a, dan restu yang tak henti-hentinya. Semoga kedua orang tua penulis senantiasa mendapatkan kasih sayang dan keberkahan dari Allah SWT.
2. Keluarga besar Madenan yang telah mendo'akan dan memberi semangat selama saya menempuh pendidikan.
3. Semua pihak yang tulus ikhlas, yang telah mendukung dan meluangkan waktu bersama penulis, serta yang senantiasa mendampingi, mendo'akan, dan mendukung penuh perjuangan penulis.
4. Almamater tercinta serta seluruh civitas akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu”¹

¹ Q.S Ibrahim: 7

ABSTRAK

Dian Novita sari (2001036022) dengan skripsi yang berjudul: “Strategi Pelayanan Wisata Religi Pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak Dalam Meningkatkan Kepuasan Peziarah”

Obyek wisata religi Makam Sunan Kalijaga, memerlukan pengelolaan yang sangat intensif supaya kedatangan para peziarah baik dari dalam ataupun luar daerah bisa mendapatkan kenyamanan serta rasa aman saat mengunjungi Makam Sunan Kalijaga Demak. Maka dari itu penulis merumuskan tujuan penelitian ini yakni 1) mengetahui strategi pelayanan wisata religi Makam Sunan Kalijaga selama ini. 2) mengetahui kepuasan peziarah Makam Sunan Kalijaga selama ini. 3) mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan yayasan untuk meningkatkan kepuasan peziarah.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, kemudian data dikumpulkan lewat studi literatur atau kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi, sumber data yang didapat dari dua sumber yakni data primer serta data sekunder yang didapat dari teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi serta dokumentasi dengan pihak Yayasan makam sunan kalijaga seperti juru kunci, pengurus serta peziarah yang berkunjung di Makam Sunan Kalijaga. Data dianalisis secara deskriptif untuk menentukan strategi pelayanan wisata religi Makam Sunan Kalijaga dalam meningkatkan kepuasan peziarah dilaksanakan memakai metode analisis SWOT.

Hasil penelitian ini sebagai berikut: (1) strategi pelayanan wisata religi pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga sudah tersusun dengan baik yaitu dengan menerapkan pelayanan fisik dan pelayanan non fisik yang ada di makam Sunan Kalijaga, bertujuan agar peziarah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pengelola makam, (2) bentuk-bentuk kepuasan peziarah yang berkunjung di makam Sunan Kalijaga yaitu pengunjung merasa puas serta nyaman. Namun ada beberapa peziarah yang merasa kurang nyaman dengan adanya pengemis disekitar makam, dan tempat penitipan sandal yang berbayar walaupun membayar dengan seiklasnya. (3) Strategi yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kepuasan peziarah di makam sunan kalijaga demak yaitu diantaranya: a). Dalam aspek pelayanan fisik, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penitipan alas kaki yang menjadi keluhan utama para peziarah. b). Untuk meningkatkan kualitas empati, pengelola perlu mengadakan program pelatihan standar pelayanan yang komprehensif bagi seluruh staf. c). Dalam hal peningkatan daya tanggap, pembentukan pusat informasi yang terorganisir dengan baik menjadi prioritas utama. d). Dalam aspek kehandalan (*reliability*), pengelola perlu memperkuat sistem penyampaian informasi yang akurat dan konsisten kepada peziarah e). Untuk meningkatkan aspek keyakinan (*assurance*), perlu dikembangkan sistem keamanan yang lebih komprehensif.

Kata kunci: *Strategi pelayanan, Wisata Religi, dan Kepuasan Peziarah*

DAFTAR ISI

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Metode Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan	20
BAB II STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI	22
1. Pengertian Strategi Pelayanan.....	22
A. Pengertian Strategi	22
B. Pengertian Pelayanan	29
2. Wisata Religi.....	35
A. Pengertian Wisata Religi.....	35
B. Tujuan dan Fungsi Wisata Religi.....	39

C. Bentuk-Bentuk Wisata Religi	42
D. Manfaat Wisata Religi	43
3. Kepuasan Peziarah	46
A. Pengertian Kepuasan.....	46
B. Pengertian Kepuasan Peziarah.....	47
BAB III GAMBARAN UMUM STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI PADA YAYASAN MAKAM SUNAN KALIJAGA KABUPATEN DEMAK DALAM MENINGKATKAN PEZIARAH.....	48
A. Profil Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak.....	48
B. Strategi Pelayanan yang diterapkan oleh Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak	48
C. Kepuasan Peziarah Pada Wisata Religi Makam Sunan Kalijaga Demak	69
BAB IV ANALISIS STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI PADA YAYASAN MAKAM SUNAN KALIJAGA KADILANGU KABUPATEN DEMAK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PEZIARAH	71
A. Analisis Strategi Pelayanan Wisata Religi Pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu	71
1. Analisis Strategi Pelayanan yang diterapkan oleh Yayasan Makam Sunan Kalijaga	76
2. Analisis Kepuasan Peziarah Makam Sunan Kalijaga	83
3. Analisis Strategi yang diusulkan terhadap Kepuasan Peziarah	89
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
C. Kata Penutup.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95

LAMPIRAN-LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Peziarah Selama 5 Tahun Terakhir	3
Tabel 1.2 Matriks SWOT	27
Tabel 1.3 Analisis Kepuasan Peziarah di Makam Sunan Kalijaga	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Yayasan Makam Sunan Kalijaga	50
Gambar 3.2 Makam Sunan Kalijaga Demak	51
Gambar 3.3 Penitipan Alas Kaki	56
Gambar 3.4 Tempat Sampah.....	57
Gambar 3.5 Denah area Makam Sunan Kalijaga.....	57
Gambar 3.6 Rak Al-Quran & Buku Yasin.....	58
Gambar 3.7 Pengajian Selapan Setiap Mingguan	59
Gambar 3.8 Tempat Air Gentong Peninggalan Sunan Kalijaga	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tempat wisata religi membutuhkan pengelolaan yang ketat agar para peziarah, baik dari dalam maupun luar negeri, merasa aman dan nyaman saat mengunjunginya. Strategi pelayanan yang baik kepada peziarah dengan cara: pertama, Ramah adalah dengan bersikap baik, yang berarti bersikap masuk akal, optimis, dan tidak menyinggung. Kedua, keadilan, dalam hal antrian. Antrian adalah salah satu contoh keadilan dalam layanan. Karena orang harus mengantri sesuai dengan nomor antrian. Ketiga, cepat dan akurat menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan harus cepat, akurat, dan baik, tidak berlarut-larut². Dalam situasi seperti ini, diperlukan suatu wadah atau forum untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan objek wisata. Tentunya, agar tercipta kerukunan antar warga, dan masyarakat sekitar makam harus berperan aktif dalam menjaga Yayasan makam Sunan Kalijaga.

Yayasan merupakan badan hukum yang terdiri atas kekayaan yang dipisahkan dan diperuntukan untuk mencapai tujuan tertentu di bidang sosial, keagamaan dan kemanusiaan, yang tidak mempunyai anggota. Yayasan menurut Undang-Undang adalah suatu badan hukum yang dapat menjadi badan hukum wajib memenuhi kriteria dan persyaratan tertentu oleh Undang-undang Yayasan. Menurut Chaidir Ali Yayasan adalah yayasan yang diciptakan dengan perbuatan hukum, yakni pemisahan suatu harta kekayaan untuk tujuan yang tidak diharapkan keuntungan beserta penyusunan suatu organisasi (berikut pengurus) dengan mana sungguh-sungguh dapat terwujud tujuannya dengan alat-alat itu³. UU No. 28 Tahun 2004 mengenai Perubahan Atas UU No. 16 Tahun 2001 bahwa yayasan tidak digunakan sebagai wadah usaha dan yayasan tidak dapat

² Malayu S.P Hasibuan. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. hal.152-

³ Chaidir Ali. 1999. *Badan Hukum*, Alumni, Bandung. hal.42

melakukan kegiatan usaha secara langsung tetapi harus melalui badan usaha yang didirikannya atau melalui badan usaha lain dimana yayasan menyertakan kekayaannya. Yayasan Makam Sunan Kalijaga yang terletak di Demak, berfungsi sebagai wadah atau organisasi bagi mereka yang berkecimpung dalam kegiatan sosial, keagamaan, dan kemanusiaan. Yayasan ini dikelola oleh para ahli waris Sunan Kalijaga sendiri. Tujuannya adalah untuk membantu umat manusia dalam jangka panjang dengan melindungi petilasan atau peninggalan dari Sunan Kalijaga, yang masih berupa fisik (berwujud) dan non fisik (tidak berwujud), agar tetap terjaga dengan baik. Perencanaan dan tata kelola yang baik sangat penting dalam pengelolaan wisata religi, karena dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan perencanaan awal dan penetapan tujuan.

Ada beberapa hal tentang pariwisata Indonesia yang membuatnya menarik bagi wisatawan. Indonesia telah mengalami peningkatan dalam pariwisata religi dalam beberapa tahun terakhir, dengan wisata religi bertema Islam menjadi yang paling populer. Mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam, tidak mengherankan jikalau wisata religi Islam jadi salah satu daya tariknya⁴. Setiap tempat memiliki potensi untuk menarik wisatawan bahkan beberapa tempat memiliki potensi besar yang belum dimanfaatkan dengan baik. Segala sesuatu yang dimiliki tempat wisata yang menarik wisatawan ke daerah tersebut dianggap sebagai potensi wisata. Karena begitu banyak orang melakukan perjalanan ke makam para wali untuk melakukan ziarah, keberadaan makam para wali di Pulau Jawa menghadirkan peluang untuk berwisata religi.

Pemahaman bahwa ziarah ke makam para waliyulah bukan sekadar cara mengamalkan ajaran agama, tetapi juga praktik budaya yang harus diikuti di jangka waktu tertentu, menjadikan wisata religi sebagai kebutuhan spiritual bagi masyarakat. Selain itu, wisata religi yang umum

⁴ Lukmanul Hakim, dan Dedy Susanto. 2022. Travel Pattern Wisata Religi Di Jepara. *Jurnal Sains Terapan*. hal.8(2)

dilakukan umat Islam di Indonesia, yakni ziarah ke makam orang-orang suci. Saat ini, ziarah ke makam sudah menjadi hal yang lumrah karena punyai banyak manfaat, seperti tingkatkan keimanan serta ketakwaan, mendatangkan ketenangan batin, dan mengikuti sunnah Nabi Muhammad SAW.

Erat kaitannya dengan agama, ziarah termasuk dalam kategori wisata religi. Istilah "ziarah" yang kerap dilaksanakan kelompok tertentu pada waktu tertentu, sudah tidak asing lagi di Indonesia. Ketika seseorang ataupun sekelompok orang mendatangi tempat suci ataupun tempat ibadah, sudah menjadi hal yang lumrah untuk dipahami bahwa mereka tengah melakukan ziarah dan menghormati adat istiadat leluhur yang masih dipraktikkan di masyarakat. Destinasi wisata religi yang banyak diminati peziarah, terkhusus masyarakat Kadilangu, adalah makam dan Masjid Sunan Kalijaga beserta khazanahnya.

Tabel 1.1

Jumlah Data Pengunjung Peziarah Makam Sunan Kalijaga Selama 5 Tahun Terakhir⁵

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1.	2020	884.836
2.	2021	722.599
3.	2022	2.483.281
4.	2023	2.924.327
5.	2024	865.512

Sumber: data dokumen Yayasan Makam Sunan Kalijaga

Data pengunjung dapat dilihat dari tabel data pengunjung di setiap tahunnya, dari data tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2020 jumlah pengunjung sejumlah 884.836 orang, di tahun 2021 sebanyak 722.599

⁵ Sumber data dan dokumen dari Yayasan makam Sunan Kalijaga Demak

orang, pada tahun 2022 sebanyak 2.483.281 orang, pada tahun 2023 sebanyak 2.924.327 orang, dan pada tahun 2024 sebanyak 865.512 orang. Jumlah pengunjung yang berziarah ke makam Sunan Kalijaga Kadilangu tiap tahunnya mengalami peningkatan, meski tidak terlalu signifikan dari tahun ke tahun. Namun pada tahun 2020 dan 2021 jumlah pengunjung lebih sedikit karena pada masa COVID-19 tidak ada yang berziarah ke makam, mereka yang datang pada hari-hari selain hari-hari biasa sebelum pandemi. Jumlah pengunjung diperkirakan meningkat pada tahun 2022 dan 2023, yang tentunya dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk melakukan kegiatan ekonomi semacam berbelanja makanan, aksesoris, toilet, makanan ringan, tempat parkir, serta minuman. Pada hal ini berpotensi untuk meningkatkan perekonomian serta taraf hidup masyarakat di sekitar makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak. Oleh karena itu, para peziarah tertarik untuk datang ke makam Sunan Kalijaga karena daya tarik wisata yang dimilikinya, yaitu keindahan, nilai sejarah, keaslian, budaya, serta barang-barang buatan manusia. Oleh karena itu, makam Sunan Kalijaga perlu dirawat serta dikelola dengan baik supaya dapat berkembang jadi pusat wisata religi agar bisa menarik wisatawan.

Salah satu objek wisata religi di kabupaten Demak, Jawa Tengah, adalah makam Sunan Kalijaga. Selain itu, makam Sunan Kalijaga menjadi tujuan wisata religi yang populer bagi wisatawan yang datang untuk rekreasi, edukasi, hiburan, dan ziarah yang semuanya merupakan kebutuhan bagi sebagian besar masyarakat. Masyarakat sekitar mendapatkan manfaat dari wisata religi di makam Sunan Kalijaga dalam beberapa hal, antara lain peningkatan lapangan pekerjaan, pembukaan tempat usaha, penjualan di sekitar objek wisata, pembukaan toilet umum, tempat parkir, dan layanan ojek pada hari-hari penting seperti Jumat Kliwon, Dzulhijjah, dan Rajab⁶. Masyarakat dari luar daerah maupun

⁶ R. Aulia. (2013). Pariwisata Potensi Sumber Daya Alam Dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional*. hal. 3-4

warga sekitar Makam Sunan Kalijaga merasakan dampak dari pembenahan yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Demak, baik dari segi infrastruktur maupun akses jalan menuju ke lokasi makam. Fasilitas di sekitar makam Sunan Kalijaga semakin digenjot oleh pemerintah dengan semakin gencarnya pembangunan. Salah satu fasilitas yang dibangun pemerintah adalah area khusus parkir bus. Dengan adanya fasilitas tersebut, para pengunjung atau peziarah makam Sunan Kalijaga menjadi daya tarik tersendiri. Para pengunjung makam Sunan Kalijaga ini datang dari berbagai daerah, baik dari luar kota ataupun berbagai penjuru Demak. Untuk memudahkan para peziarah atau pengunjung makam, di makam Sunan Kalijaga juga disediakan fasilitas yang memadai untuk wisata religi, seperti tempat menaruh sepatu. Selain itu, masih terdapat fasilitas lain yang belum memenuhi kebutuhan para pengunjung, seperti tempat parkir, hotel, dan toilet umum.

Pengelolaan Makam Sunan Kalijaga yang dikelola oleh ahli waris Sunan Kalijaga yang masih bersifat mandiri. Dengan kata lain, pengelolaan Makam Sunan Kalijaga tetap bersifat mandiri dalam hal pendanaan dan personel, serta tidak adanya kerja sama dengan organisasi atau otoritas daerah. Hal ini menyebabkan adanya kendala dalam proses pelayanan yang tidak semua pengunjung dapat merasakan secara langsung. Suatu kelompok atau birokrasi yang menyelenggarakan pelayanan publik berupaya memberikan harga pada masyarakat dalam rangka menggapai tujuan tertentu⁷. Keberhasilan usaha pariwisata dapat bergantung pada mutu layanan yang diberikan kepada peziarah atau pengunjung. Hal ini disebabkan oleh kepercayaan bahwa tingkat kualitas pelayanan sangat berkorelasi dengan tingkat kepuasan peziarah atau wisatawan. Jika peziarah atau wisatawan merasa puas, diharapkan upaya untuk meningkatkan prosedur pelayanan akan diakui⁸.

⁷ Ahmad Batinggi, *Manajerial Pelayanan Umum*, (Jakarta: UT Press, 2000), hal. 15.

⁸ Budiono, G. L., 2004. Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Gunung Bromo. *Jurnal Model Manajemen* Vol 2, No1.hal.5

Fokus kajian penulis terkait strategi pelayanan yang dilaksanakan pihak pengelola Makam Sunan Kalijaga Demak dalam melayani peziarah. Selain pelayanan rutin yang diberikan di Makam Sunan Kalijaga Demak, pengelola dan penyedia layanan berupaya untuk meningkatkan pengalaman peziarah secara keseluruhan. Pada akhirnya, mereka berharap layanan ini akan membantu peziarah merasa betah dan mendorong mereka untuk Kembali berkunjung ke Makam Sunan Kalijaga Demak di lain waktu. Namun, pada kenyataannya, tingkat pelayanan yang diberi pengelola makam Sunan Kalijaga Demak perlu dikaji ulang karena kurangnya tenaga kerja dan ketidakseimbangan dengan jumlah pengunjung. Hal ini terbukti dari banyaknya keluhan, baik secara langsung ataupun tidak langsung, lewat media sosial serta saluran lainnya, dari masyarakat setempat dan khususnya dari para peziarah yang berziarah ke Makam Sunan Kalijaga Demak. Keluhan ini menuntut adanya peningkatan tingkat keamanan dan layanan yang diberikan kepada para pengunjung. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, masih banyak masalah dalam layanan publik Indonesia yang perlu diperbaiki, dan kemungkinan besar masalah di dekat makam Sunan Kalijaga Demak⁹.

Berdasarkan uraian di atas, wisata religi di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak yakni objek wisata yang potensial. Oleh karena itu, salah satu usaha yang harus dilaksanakan adalah menerapkan strategi pelayanan yang efisien dan efektif. Hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengkaji lebih dalam serta lakukan penelitian yang berjudul **“Strategi Pelayanan Wisata Religi Pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Kabupaten Demak Dalam Meningkatkan Kepuasan Peziarah”**.

⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses pada 23 Oktober 2024. Dari <https://jdih.ombudsman.go.id>.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah di penelitian ini yakni:

1. Bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan oleh Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak dalam melayani peziarah?
2. Bagaimana kepuasan peziarah di Makam Sunan Kalijaga?
3. Strategi pelayanan apa yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kepuasan peziarah di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharap bisa bermanfaat untuk berkembangnya ilmu pengetahuan yakni:

- a. Mengetahui strategi pelayanan yang saat ini diterapkan oleh Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak dalam melayani peziarah.
- b. Mengevaluasi tingkat kepuasan peziarah yang berkunjung ke Makam Sunan Kalijaga, dengan mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang mempengaruhi kepuasan mereka.
- c. Mengusulkan strategi pelayanan yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan peziarah di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari hasil penelitian ini yakni:

A. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur akademis mengenai strategi pelayanan dalam konteks wisata religi, khususnya di lingkungan makam waliyullah.

B. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bisa memberikan manfaat dalam menyediakan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh

Yayasan Makam Sunan Kalijaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peziarah. Selain itu, penelitian ini bisa bermanfaat bagi penulis serta pembaca, yang dapat digunakan sebagai acuan perbandingan untuk peneliti dengan tema yang sama selanjutnya.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dipakai untuk bahan perbandingan dari penulis yang sudah ada. Tujuan dari perbandingan ini juga untuk mengetahui kekurangan ataupun kelebihan dari penulis sebelumnya. Selain itu, tinjauan pustaka juga bermanfaat untuk memperoleh pembaruan data dari penulisan yang dilakukan saat ini. Dari kajian ini, penulis membahas beberapa penulisan yang memiliki kedekatan tema. Adapun kajian tersebut adalah:

Pertama, penelitian Budi Setiawan Tahun 2021 mengenai “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran:”¹⁰. Tujuan Penelitian untuk mengetahui strategi pelayanan Air Terjun Ciupang Pesawaran agar lebih diminati wisatawan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan melakukan penelitian lapangan secara deskriptif lewat observasi, wawancara, serta pencatatan. Hasil penelitian menunjukkan Air Terjun Ciupang di Kec. Way Ratai Kabupaten Pesawaran memiliki strategi pelayanan yang baik untuk menarik wisatawan. Hal ini dikarenakan Air Terjun Ciupang di Kec. Way Ratai Kab. Pesawaran telahenuhi kriteria kualitas pelayanan yang meliputi daya tanggap, keandalan, perhatian, jaminan, serta bukti fisik. Selain itu, wisatawan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti loyalitas, komentar positif, tidak sensitif terhadap harga, dan pendapat atau saran yang disampaikan kepada Air Terjun Ciupang Pesawaran. Objek

¹⁰ Budi Setiawan, “*Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)*”. 2021. Skripsi. IAIN METRO. hal.6-27

sasaran dan metodologi penelitian penelitian ini sama dengan penelitian penulis, hanya saja rumusan masalah dan lokasi penelitiannya berbeda.

Kedua, penelitian Olivia Nur Azizah tahun 2019 tentang “Dampak Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak)”¹¹. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui wisata religi makam Sunan Kalijaga dalam mengembangkan kesejahteraan pembangunan masyarakat sekitar. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti melakukan observasi, wawancara dengan masyarakat, dan dokumentasi saat melakukan penelitian di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan wisata religi dipraktikkan di makam Sunan Kalijaga Kadilangu. Baik penduduk lokal maupun wisatawan dari luar kota mengunjungi makam tersebut dengan berbagai alasan, termasuk alasan budaya dan agama. Kesejahteraan masyarakat Kadilangu juga meningkat dari tahun ke tahun, perihal ini menunjukkan kemampuan masyarakat setempat dalam memenuhi kebutuhan pokoknya dan dukungan pemerintah yang menurun dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kadilangu dinilai meningkat dan berkembang seiring dengan adanya wisata religi makam Sunan Kalijaga. Peningkatan tersebut dilihat dari pendapatan pedagang yang sebelumnya yang relatif kecil ketika berjualan di Lokasi lain. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada tempat penelitian yang sama dan metode penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus kajian penelitian.

Ketiga, penelitian Raja Bagus Salamuddin pada tahun 2020 tentang “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Di Desa

¹¹ Olivia Nur Azizah, “Dampak Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak)”. 2019. Skripsi. UIN Walisongo Semarang. hal.1-16

Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon”¹². Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan Makam Sunan Gunung Jati yang terletak di Desa Astana, Kec. Gunung Jati, Kab. Cirebon, dikelola dalam kaitannya dengan layanan wisata religi. Penelitian ini memakai metode penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif, dan mendeskripsikan fenomena yang terjadi dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan wisata religi Makam Sunan Gunung Jati, berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian dan segetiga pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada jenis penelitian yang digunakan, objek sasaran serta teori yang digunakan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penulis pada fokus kajian penelitian.

Keempat, penelitian Khoirun Niam pada tahun 2023 tentang “Optimalisasi Pelayanan Wisata Religi (Studi Pada Masjid Agung Demak)”¹³. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis pelayanan wisata religi yang ditawarkan oleh Masjid Agung Demak. Karena penelitian ini berfokus pada gejala serta kejadian yang terjadi di kelompok masyarakat, maka digunakan penelitian lapangan di Masjid Agung Demak. Penelitian ini memakai metode kualitatif deskriptif, yakni memberikan deskripsi data secara rinci yang kemudian relevan dengan hipotesis penelitian yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penawaran wisata religi Masjid Agung Demak lebih menekankan pada faktor 4K yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan keberlanjutan. Sementara konsep Masjid Agung Demak untuk mengembangkan wisata religi meliputi penyediaan fasilitas pelayanan halal dan penyambutan peziarah berupa penginapan, pilihan tempat makan, kuliner halal, tempat

¹² Raja Bagus Salamuddin, “*Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon*”. 2020. Skripsi. IAIN Purwokerto, hal.10-40

¹³ Khoirun Niam, “Optimalisasi Pelayanan Wisata Religi (Studi Pada Masjid Agung Demak)”. *AL-WASITHOH: Jurnal Ilmu Agama Islam* 5.1 (2023). hal.77-92

ibadah, toilet umum, pusat kesehatan, perpustakaan, museum, dan fasilitas halal lainnya. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada salah satu variable dan metodenya, sedangkan perbedaannya penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus kajian peneliti.

Kelima, penelitian Lailatul Hasanah tahun 2023 tentang “Strategi Pengembangan Pariwisata Melalui Unsur 3a (*Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas*) Pada Objek Wisata Religi Makam Sunan Kalijaga Di Kabupaten Demak”¹⁴. Untuk mengetahui Implementasi Unsur 3A (*Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas*) makam Sunan Kalijaga sebagai Destinasi Wisata Religi di Kabupaten Demak dan Strategi Pengembangan Pariwisata melalui Unsur 3A (*Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas*) pada Objek Wisata Religi Makam Sunan Kalijaga di Kabupaten Demak. Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan fenomena lewat dokumentasi, wawancara, serta observasi. Hasil penelitian menunjukkan objek wisata religi makam Sunan Kalijaga masih memiliki beberapa kekurangan, namun penerapan unsur 3A sudah memadai. Selain itu, pengelola makam telah menjalankan strategi pengembangan wisata makam dengan baik, tetapi belum sepenuhnya terlaksana. Penelitian ini dan penelitian penulis memiliki persamaan yakni memakai lokasi penelitian serta metodologi penelitian yang sama, tetapi perbedaan penelitian ini yaitu pada fokus penelitian yang dilakukan peneliti.

Persamaan dari ke lima tinjauan pustaka di atas dengan penelitian yang penulis teliti yakni sama-sama mengenai strategi pelayanan, wisata religi serta lokasi penelitian yang sama di makam Sunan Kalijaga Demak, yang menjelaskan terkait sejauhmana rasa puas yang dirasakan wisatawan atau peziarah ketika berkunjung di makam Sunan Kalijaga. Sedangkan perbedaan dari lima tinjauan pustaka di atas dengan penelitian yang akan

¹⁴ Lailatul Hasanah, “*Strategi Pengembangan Pariwisata Melalui Unsur 3a (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas) Pada Objek Wisata Religi Makam Sunan Kalijaga Di Kabupaten Demak*”. 2023. Skripsi. UIN Walisongo. hal.1-14

diteliti yakni dilihat dari fokus kajian serta masing-masing tinjauan pustaka memiliki fokus kajian tersendiri dengan tujuan utama di penelitian ini yakni menghasilkan data baru atau informasi yang belum ada sebelumnya.

E. Metodologi Penelitian

Metode adalah pendekatan studi yang mencakup hal-hal seperti survei, wawancara, dan observasi. Sementara itu, melakukan penelitian adalah proses menemukan, mendokumentasikan, merumuskan, dan menganalisis subjek hingga laporan yang disusun. Secara umum, teknik penelitian dapat dianggap sebagai upaya ilmiah bertahap¹⁵.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metodologi deskriptif untuk mengetahui cara terbaik dalam memberikan pelayanan wisata religi di Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu dalam rangka meningkatkan kepuasan peziarah. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif deskriptif yakni pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivisme* dan biasanya dipakai untuk menyelidiki kondisi objek alamiah, bukan pada setting eksperimental¹⁶. ketika peneliti sebagai instrumen utama, maka digunakan teknik pengumpulan data triangulasi (kombinasi), pengolahan data induktif/kualitatif, serta pada temuan penelitian kualitatif lebih mengutamakan makna dari generalisasi.

Metode ini dipakai untuk mendapatkan data dan wawasan data mengandung makna. Artinya adalah data aktual, data yang pasti adalah nilai dibalik nilai yang ditampilkan. Penelitian ini mendeskripsikan strategi pelayanan wisata religi dalam meningkatkan kepuasan peziarah. Dalam hal ini dilakukan supaya pencarian dapat dilaksanakan secara kompleks terhadap data di lapangan. Alasan penelitian ini memakai penelitian kualitatif deskriptif untuk mengkaji dan mendeskripsikan

¹⁵ Raco, J.R. 2010. “*Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*” (Jakarta: PT Grasindo). hal.1

¹⁶ Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta). hal.6

tentang metode atau cara, proses, kesiapan pengelola atau pengurus yayasan, serta respon dari peziarah. Data dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan arsip sebagai bagian dari proses pengumpulan data penelitian kualitatif. Perihal ini, peneliti akan melakukan studi lapangan untuk mendapatkan informasi spesifik tentang pendekatan yang digunakan oleh pengelola Yayasan untuk meningkatkan kepuasan peziarah di makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak.

2. Data, Jenis Data, dan Sumber Data

Data adalah sekumpulan fakta ataupun informasi yang disusun dengan menggunakan berbagai simbol, angka, frasa, dan kalimat disebut data. Data ini dikumpulkan melalui pengamatan yang cermat berdasarkan sumber-sumber tertentu serta melalui prosedur pencarian. Semua informasi didapat dari dokumen atau dari orang-orang yang menjadi responden untuk tujuan penelitian, baik dalam bentuk statistik ataupun dalam bentuk lainnya untuk keperluan penelitian.

Sebuah penelitian ilmiah memerlukan adanya sumber data untuk memperjelas dari mana data diperoleh, sehingga menghasilkan informasi yang jelas. Dalam hal ini sumber data penelitian yang diperoleh dari data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara individual dengan kata lain peneliti mencari data sendiri (tanpa perantara). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan cara wawancara kepada pengelola Yayasan Makam Sunan Kalijaga yaitu bapak Edy, bapak Mike dan bapak Nizam, serta peziarah yang berkunjung di makam Sunan Kalijaga seperti peziarah ibu Evi, ibu Nur Rohmah, bapak Nor, ibu Uswatun, ibu Siti serta peziarah lain.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah dimiliki oleh pihak lain. Peneliti hanya memanfaatkan apa yang sudah ada untuk menuntut kebutuhannya. Data sekunder didapatkan dari artikel yang berkaitan dengan strategi pelayanan, buku seputar strategi pelayanan, ataupun sumber lain seperti internet, majalah yang bisa mendukung penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama penelitian adalah pengumpulan data, oleh karena itu tahap teknik pengumpulan data merupakan tahap yang paling strategis dalam melakukan sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Peneliti menggunakan penelitian lapangan yaitu peneliti dengan mendatangi langsung lokasi penelitian untuk mengumpulkan data konkrit yang relevan dengan inti permasalahan yang telah diidentifikasi.

Metode pengumpulan data penelitian ini yakni:

a. Observasi

Observasi yakni kunjungan atau pengamatan langsung ke lokasi kegiatan, yang memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung semua kegiatan yang sedang berlangsung ataupun objek yang ada. Hal ini memastikan tidak ada yang luput dari perhatian peneliti, karena semuanya bisa dilihat secara langsung, dari semua kegiatan dan objek yang ada serta tidak lepas dari pendukung yang ada untuk diamati dan dicatat¹⁷. Peneliti mendapati hasil bahwa atau subjek yang diobservasi yaitu pengelola Yayasan Makam Sunan Kalijaga, peziarah yang berkunjung di makam Sunan Kalijaga, dan pedagang oleh-oleh yang berjualan di objek wisata. yakni pedagang makanan oleh-oleh, baju muslim, kaligrafi, lukisan dan makanan.

¹⁷ Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Puataka Ilmu). hal.123

Penulis juga mengamati asal peziarah atau wisatawan yang berkunjung di makam Sunan Kalijaga. Sedangkan objek yang diobservasi berupa bangunan masjid, makam Sunan Kalijaga, Sejarah dan peninggalan-peninggalan Sunan Kalijaga.

b. Wawancara

Wawancara yakni teknik di mana dialog antara peneliti dan narasumber dilakukan melalui pertanyaan dan tanggapan, dengan memberikan informasi tentang subjek dan serangkaian pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara memerlukan sebuah instrumen yang telah dipersiapkan yaitu berupa susunan pertanyaan secara runtut, sehingga jawaban yang diberikan sesuai dengan arah penelitian. Hal ini memastikan bahwa peneliti tidak mengabaikan informasi penting apa pun dan jawaban yang diberikan selaras dengan arah penelitian¹⁸.

Data yang dicari dengan metode ini adalah data yang berkaitan dengan strategi pelayanan untuk mengembangkan strategi pelayanan dalam bidang pariwisata dalam meningkatkan kepuasan peziarah dan meningkatkan jumlah peziarah yang berkunjung di makam Sunan Kalijaga.

No	Nama Narasumber	Keterangan
1.	Bapak Edy Mursalin	Juru Kunci makam Sunan Kalijaga Demak
2.	Bapak Mike	Sekretaris Yayasan makam Sunan Kalijaga Demak
3.	Bapak Nizam	Penerus GM Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak
4.	Ibu Evi	Peziarah dari Mijen Demak
5.	Ibu Nur Rohmah	Peziarah dari Mranggen
6.	Ibu Siti Chamdanah	Peziarah dari Kadilangu Demak
7.	Bapak Nur	Peziarah dari Jepara
8.	Mbak Uswatun Khasanah	Peziarah dari Sayung
9.	Mbak Fironika	Peziarah dari Sayung
10.	Mas Agung Prastio	Peziarah dari Kudus

¹⁸ Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta). hal.231-232

c. Dokumentasi

Dokumen adalah sejarah kejadian masa lalu. Dokumen bisa berupa karya seni tertulis, foto, ataupun kreasi kolosal seseorang. Dokumen tertulis dapat memiliki banyak bentuk, seperti riwayat hidup, biografi, cerita, buku harian, peraturan, dan kebijakan. Sementara karya seni, yang bisa berbentuk gambar, patung, film, serta media lainnya, disertakan dalam kertas yang diwakili oleh gambar. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumen yakni pelengkap penggunaan teknik observasi serta wawancara¹⁹. Dalam penelitian kualitatif, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Dokumentasi dilakukan dengan tujuan mendapatkan data asli yang sesuai dengan keadaan nyata di lapangan. Metode dokumentasi penelitian adalah dengan mengambil foto-foto peristiwa di makam Sunan Kalijaga Demak. Peneliti juga mengkaji catatan-catatan yang berkaitan dengan sejarah, tujuan, dan visi misi Yayasan, serta arsip dan profil Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak.

4. Teknik Validitas Reabilitas Data

Proses penelitian berkelanjutan dilakukan bersamaan dengan validasi dan reliabilitas data. Tiga metode triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu yang digunakan peneliti untuk menguji validitas dan reabilitas. Adapun penelitian kualitatif yang diakui sebagai studi ilmiah, tiga teknik validitas dan reabilitas yang digunakan dalam penelitian antara lain:

- a. Triangulasi sumber yakni memverifikasi informasi yang didapat dari berbagai sumber. Dalam hal ini, peneliti menjelaskan dan mengklasifikasikan sudut pandang mana yang konsisten, mana yang

¹⁹ Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta). hal.240

berbeda, dan mana yang berasal dari berbagai sumber.²⁰ Dalam hal ini, dilakukan dalam bentuk pengecekan ulang untuk memastikan keandalan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber mengenai strategi pelayanan wisata religi pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Kabupaten Demak dalam meningkatkan kepuasan peziarah dalam hal pelayanan wisata religi. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk membandingkan data yang dikumpulkan dari peziarah yang mengunjungi makam Sunan Kalijaga dengan informasi yang dikumpulkan dari pengelola atau pengurus Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu. Tujuannya adalah mengidentifikasi serta mengklasifikasikan apakah pandangan yang diperoleh dari sumber-sumber ini serupa atau berbeda satu sama lain. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis oleh peneliti untuk menjadi suatu kesimpulan, yang selanjutnya dimintakan pengecekan kembali dari berbagai sumber. Triangulasi sumber memastikan bahwa data yang dikumpulkan lebih menyeluruh dengan merujuk silang dari sumber data primer dan data sekunder.

- b. Triangulasi teknik yakni melakukan referensi silang data dari sumber yang sama menggunakan beberapa metode, termasuk dokumentasi, wawancara, serta temuan observasi²¹. Untuk memastikan data dianggap akurat dan sah, diperlukan lebih banyak percakapan dengan pihak terkait jika peneliti memperoleh data yang berbeda menggunakan strategi ini.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data yakni hal terpenting yang harus diselesaikan semua peneliti, sebab penelitian tanpa analisis hanya akan menghasilkan data mentah yang tidak bermakna. Analisis dapat digunakan untuk

²⁰ Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d. (Bandung: Alfabeta). hal. 231-232

²¹ Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif (Bandung: Alfabeta). hal. 240

memproses data dan menarik kesimpulan, yang kemudian dapat menjadi dasar bagi pengetahuan baru yang dibangun berdasarkan penemuan ilmiah sebelumnya. Kata-kata atau kalimat yang berasal dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi dari objek penelitian menjadi subjek analisis data kualitatif ini²². Setelah itu, data tersebut diorganisasikan dan diperiksa. Analisis data adalah proses pengumpulan dan mencari data dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lainnya sehingga dapat dipahami dan hasilnya dapat dibagikan kepada orang lain²³.

Tahap-tahap analisis terdiri tiga alur diantaranya yaitu:

a. *Data Reduction* (Data Reduksi)

Pemulihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data mentah awal jadi catatan yang bisa diambil dari lapangan dikenal sebagai reduksi data. Proses untuk memajukan proyek ke arah kualitatif melibatkan reduksi data²⁴. Dengan demikian, untuk mengembangkan cakupan penelitian yang akan disajikan, peneliti akan mengumpulkan data sebanyak mungkin. Selanjutnya, item-item penting yang diperlukan untuk penelitian dipilih. Hal ini berkaitan dengan strategi pelayanan wisata religi pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Kabupaten Demak untuk menyediakan layanan wisata religi dalam upaya meningkatkan kepuasan peziarah.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Data dipresentasikan setelah diminimalkan. Serangkaian informasi disusun untuk digunakan dalam pengambilan keputusan dan tindakan, ini adalah tahap prosedur analisis data yang dikenal sebagai "penyajian data" dalam penelitian kualitatif. Data yang

²² Albi Anggito dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jawa Barat: CV Jejak. hal.20

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta. hal.428

²⁴ Emzir. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data, (Jakarta: Rajawali Press). hal.12

disajikan menunjukkan bahwa kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus kita lakukan untuk melanjutkan analisis atau tindakan. Kunci analisis data yang adalah penyajian data yang valid, untuk mengambil langkah penting yang mengarah pada kesimpulan yang dapat dikonfirmasi secara independen. Dalam hal ini, peneliti memberikan informasi yang dapat dijelaskan melalui bahasa naratif (catatan lapangan) dan akan didukung dengan tabel.

c. *Conclusion Drawing /verification* (Kesimpulan serta Verifikasi)

Kesimpulan ditarik dan kebenarannya dikonfirmasi setelah proses analisis data, yang didasarkan pada temuan proses reduksi dan penyajian data. Kesimpulan yang dibuat adalah hasil terkait masalah penelitian. Verifikasi data diperlukan untuk menentukan apakah kesimpulan yang disajikan dengan faktanya perlu dilakukan verifikasi data. Pada penelitian ini untuk lebih memahami bagaimana strategi pelayanan wisata religi dilaksanakan di yayasan makam Sunan Kalijaga Kadilangu di Kabupaten Demak untuk meningkatkan kepuasan peziarah, peneliti bermaksud untuk menyajikan gambaran yang jelas tentang rumusan masalah dalam penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini sangat penting untuk memudahkan pemahaman sebab sistematika ini berfungsi meringkas pokok-pokok utama setiap bab, yang membahas isu-isu yang konsisten di seluruh bab. Berikut ini adalah sistematika penelitian tersebut:

BAB I **Pendahuluan**, yang berisi latar belakang, rumusan, tujuan serta manfaat, tinjauan Pustaka, metode serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II **Strategi Pelayanan Wisata Religi, Dan Kepuasan Peziarah Sebagai Landasan Teori**, di bab ini berisi tentang empat sub bab pembahasan yakni sub bab pertama tinjauan

terkait pengertian strategi dan bentuk-bentuk strategi, sub bab kedua tinjauan terkait pengertian pelayanan, kualitas pelayanan dan bentuk-bentuk pelayanan, sub bab ketiga tinjauan terkait pengertian wisata religi, tujuan serta fungsi wisata religi, bentuk-bentuk wisata religi, manfaat wisata religi serta sub bab keempat tinjauan terkait pengertian kepuasan peziarah, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peziarah.

BAB III Strategi Pelayanan Wisata Religi Yayasan Sunan Kalijaga Kadilangu Dalam Meningkatkan Kepuasan Peziarah, dalam bab ini berisi gambaran umum makam sunan kalijaga kadilangu di kabupaten demak. Bab ini membahas sejarah makam, letak geografis makam, struktur pengurus makam, sarana serta prasarana makam, program kegiatan makam serta data-data mengenai strategi pelayanan wisata religi di yayasan makam sunan kalijaga kadilangu kabupaten demak dalam meningkatkan kepuasan peziarah.

BAB IV Analisis Pelayanan Wisata Religi Yayasan Sunan Kalijaga Kadilangu Dalam Meningkatkan Kepuasan Peziarah, Bab ini memberikan penjelasan dan analisis terhadap hasil temuan data primer dan sekunder yang dikumpulkan oleh peneliti lapangan, selanjutnya diperbandingkan dengan teori-teori yang ada guna menentukan tindakan yang tepat bagi Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Kabupaten Demak dalam rangka memberikan pelayanan wisata religi yang dapat memaksimalkan kepuasan jamaah.

BAB V Penutup, di bab ini berisi kesimpulan, saran-saran, serta kata penutup. Bagian ketiga yakni bagian akhir yang berisi daftar Pustaka, lampiran, serta daftar riwayat hidup.

BAB II

STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI

1. Pengertian Strategi Pelayanan

A. Pengertian Strategi

Istilah strategi dari bahasa Yunani “*Strategia*” sebagai “*the art of general*” ataupun seni seorang panglima yang biasanya dipakai dalam peperangan. Strategi adalah rencana menyeluruh untuk mengatur, mengoordinasikan, dan melaksanakan suatu tindakan dalam jangka waktu tertentu. Strategi yang kuat mencakup koordinasi tim kerja, tema untuk menemukan elemen pendukung yang sejalan dengan gagasan pelaksanaan ide yang rasional, pendanaan yang efisien, dan strategi untuk mencapai tujuan secara efektif²⁵.

Sondang P. Siagian mendefinisikan strategi sebagai pilihan dan kegiatan yang diambil oleh para eksekutif puncak suatu bisnis untuk mencapai tujuan jangka panjang²⁶. Komponen utama yang berusaha menjadi penting agar bisnis dapat berkembang dan mencapai tujuannya secara efektif adalah strategi. Suryono mendefinisikan strategi terutama terkait masalah, kebijakan untuk pelaksanaan, mengidentifikasi tujuan yang harus dipenuhi, serta memilih cara terbaik untuk menggunakan sumber daya seperti infrastruktur dan fasilitas²⁷. Dapat disimpulkan bahwa strategi adalah metode atau teknik yang sangat menyeluruh yang secara langsung memengaruhi bagaimana konsep atau rencana dipraktikkan dalam suatu kegiatan buat menggapai tujuan yang sejalan dengan peluang serta ancaman yang dihadirkan oleh lingkungan eksternal serta sumber daya dan

²⁵ Fandy Tjiptono. 2010. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta: Andi) hal.1

²⁶ Sondang P. Siagian. 2012. *Manajemen Strategik* (Jakarta: Bumi Aksara) hal.15

²⁷ Suryono. 2004. *Pengantar Ilmu Pembangunan*. Malang: Universitas Negeri Malang (Um Press). hal. 130-135

kemampuan internal organisasi. Secara umum, strategi adalah proses untuk menghasilkan rencana kepemimpinan yang berkonsentrasi pada tujuan jangka panjang di suatu organisasi dengan cara yang membuat tujuan tersebut dapat dicapai. Tindakan strategis, di sisi lain, adalah proses berkelanjutan yang berorientasi pada harapan masa depan.

Sementara itu, strategi dapat dianggap sebagai rencana yang menguraikan cara mencapai tujuan tertentu. Strategi juga dapat dianggap sebagai penggunaan setiap alat yang ada untuk memenuhi tujuan tertentu dalam keadaan tertentu dan memaksimalkan hasil yang diharapkan²⁸. Dalam konteks strategi untuk membangun objek wisata religi, strategi dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi tujuan jangka panjang berdasarkan harapan pengujung.

Adapun manfaat dari strategi menurut Supriyono diantaranya yaitu²⁹:

1. Strategi adalah teknik untuk meramalkan potensi masalah dan kemungkinan dalam lingkungan bisnis yang berkembang pesat.
2. Sebuah strategi dapat memberikan setiap orang dalam organisasi tujuan dan orientasi masa depan yang jelas.
3. Mengurangi risiko dan menyederhanakan tanggung jawab para pemimpin puncak.
4. Praktik manajemen mendapat manfaat dari strategi.

²⁸ Awaludin Pimay. 2011. *Intelektualitas Dakwah Prof. KH. Saifuddin Zuhri*. Semarang: Rasail Media Group. hal 50

²⁹ Supriyono. 1993. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPF), hal.10

a. Analisis SWOT

1. Definisi SWOT

Mengevaluasi variabel yang memengaruhi usaha menggapai tujuan jangka pendek serta jangka panjang merupakan metode perencanaan strategi umum. Analisis SWOT merupakan cara metode mengidentifikasi berbagai aspek untuk merumuskan strategi bagi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada penalaran yang bisa meminimalkan kelemahan (*Weaknesses*) serta ancaman (*Threats*) sekaligus maksimalkan kekuatan (*Strengths*) serta peluang (*Opportunities*). Penciptaan misi, tujuan, strategi, serta kebijakan perusahaan selalu terhubung dengan proses pembuatan strategi.³⁰ SWOT yakni singkatan dari lingkungan internal *strength* dan *weakness* serta lingkungan eksternal *opportunity* dan *threats* yang dihadapi dunia bisnis. Diperkirakan bahwa organisasi akan mampu menyeimbangkan dengan baik peluang dan bahaya dari lingkungan eksternal saat ini dengan kondisi internal yang ditunjukkan kekuatan serta kelemahan melalui penggunaan analisis SWOT³¹.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller analisis SWOT yakni evaluasi pada keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman³². Analisis SWOT yakni alat yang terkenal buat memeriksa lingkungan internal serta eksternal bisnis. Asumsi analisis ini adalah bahwa ancaman dan kerentanan akan dikurangi dengan rencana yang berhasil. Asumsi yang tampaknya mendasar ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penciptaan strategi yang efektif jika

³⁰ Freddy Rangkuti. 2013. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. hal.19

³¹ Effendi. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 94-96

³² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. hal.

diterapkan dengan benar pada analisis SWOT. Singkatnya, analisis SWOT adalah pendekatan metodis untuk mengidentifikasi berbagai elemen yang masuk ke dalam penciptaan strategi perusahaan. Hal ini didasarkan gagasan bahwa sementara kekuatan serta peluang dapat dimaksimalkan, kelemahan serta ancaman juga dapat muncul.

Beberapa ahli menyatakan analisis SWOT yakni alat yang mudah digunakan buat perencanaan strategis yang membantu memilih tindakan yang optimal. Dengan menggunakan alat ini, para praktisi akan merasa lebih mudah untuk mengidentifikasi apa yang harus diprioritaskan dan apa yang dapat dicapai³³.

Analisis SWOT terdiri *stength, opportunity, weakness, threats* yakni³⁴:

1. *Strength* (kekuatan), yakni aset, kompetensi, ataupun keunggulan lain dibanding dengan pesaing serta tuntutan pasar yang dilayani oleh bisnis ataupun organisasi.
2. *Weakness* (kelemahan), yakni pembatasan ataupun kekurangan dalam sumber daya, kemampuan, serta keterampilan perusahaan atau organisasi yang secara material merusak kemampuannya untuk beroperasi secara efektif.
3. *Opportunity* (peluang), yakni kondisi menguntungkan yang signifikan dalam lingkungan bisnis ataupun organisasi. Peluang dapat muncul dari tren yang signifikan, misalnya. Prospek potensial bagi perusahaan atau organisasi dapat mencakup penemuan segmen pasar yang sebelumnya tidak diperhatikan, penyesuaian lanskap persaingan atau peraturan, dan peningkatan

³³ Fajar Nur'aini DF. 2016. *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif dan Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman*, Yogyakarta: Quadrant. hal.7

³⁴ Philip Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. hal. 17

hubungan antara pembeli dan pemasok.

4. *Threats* (ancaman), adalah kondisi merugikan yang signifikan yang ada di lingkungan bisnis atau organisasi. Posisi perusahaan yang ada saat ini terganggu secara serius oleh ancaman. Keberhasilan organisasi dapat terancam oleh masuknya pesaing baru, perkembangan pasar yang lambat, peningkatan daya tawar pembeli, kemajuan teknis, dan aturan baru atau yang diamandemen.

2. Unsur-unsur SWOT

- a. *Strength* (Kekuatan), kekuatan merupakan salah satu komponen internal bisnis. Saat mengevaluasi kekuatan perusahaan, fokuslah pada aspek yang paling mewakili kualitasnya dan terutama yang akan menguntungkan bisnis.
- b. *Weakness* (Kelemahan), kelemahan atau *weakness* juga masuk ke dalam unsur internal perusahaan. Pada *weakness* yakni mencari unsur karakteristik perusahaan yang berupa kelemahannya, yang bisa menghambat perkembangan perusahaan.
- c. *Opportunity* (Kesempatan), merupakan unsur eksternal perusahaan. Pada *opportunity*, unsur karakteristik yang berupa peluang dari luar maupun lingkungan sektor terkait dapat mendorong perusahaan agar mengalami kemajuan.
- d. *Threats* (Ancaman), merupakan unsur eksternal perusahaan, hal-hal yang harus dihindari dan diatasi dari pengaruh dan dampak buruk yang dapat menghambat kemajuan perusahaan.

3. Bentuk-Bentuk Analisis SWOT

a. Matriks SWOT

Matriks SWOT yakni alat yang dipakai buat menyusun faktor internal serta eksternal. Dengan matriks SWOT, akan memudahkan menganalisis beberapa unsur yang akan diteliti pada sebuah perusahaan. Dari matriks juga akan menghasilkan strategi alternatif yang bisa diterapkan pada perusahaan buat menggapai hal yang diinginkan.

Tabel 1.2 Matriks SWOT

Faktor Internal (IFAS) Faktor Eksternal (EFAS)	Strength (S) 5-10 kekuatan faktor internal perusahaan.	Weakness (W) 5-10 kelemahan faktor internal perusahaan.
Opportunity (O) 5-10 faktor peluang eksternal.	Strategi S-O Buat strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.	Strategi W-O Buat strategi yang memanfaatkan peluang untuk mengatasi ancaman.
Threats (T) 5-10 faktor ancaman eksternal	Strategi S-T Buat strategi yang menggunakan kekuatan untuk atasi ancaman	Strategi W-T Buat strategi yang meminimalisir kelemahan serta menghindari ancaman.

b. Diagram SWOT

Diagram SWOT adalah alat selain matriks untuk menganalisis dengan berupa diagram. Berbeda dengan matriks yang menggunakan tabel dan mempunyai 8 elemen yang dianalisis, jika diagram SWOT menggunakan 4 kuadran untuk menganalisisnya.

1. Kuadran I, berisi analisis untuk dukung strategi yang mampu menguntungkan perusahaan.

2. Kuadran II, berisi analisis untuk dukung strategi diversifikasi atau akan mengalami ancaman yang lumrah terjadi.
3. Kuadran III, berisi analisis yang dukung strategi *turnaround* atau menghadapi kondisi pasar yang memiliki peluang yang besar akan tetapi sepadan dengan konsekuensinya yakni ancaman yang mungkin terjadi.
4. Kuadran IV, analisis yang dukung strategi defensi perusahaan dengan situasi tidak menguntungkan atau berupa ancaman.

4. Manfaat Analis SWOT

Analisis SWOT memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan ringkasan kekuatan, kelemahan, peluang, dan bahaya perusahaan dari empat sudut pandang, agar para pengambil keputusan dapat melihat keempat aspek ini secara lebih komprehensif.
- b. Memberikan pemahaman kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang hendak bekerja sama dengan perusahaan dengan cara yang akan menguntungkan kedua belah pihak.
- c. Dapat berfungsi sebagai panduan untuk pengambilan keputusan jangka panjang.
- d. Laporan kemajuan untuk setiap keputusan yang telah diambil sejauh ini dapat diperiksa dan digunakan sebagai alat penilaian rutin³⁵.

Istilah lain untuk strategi adalah pendekatan menyeluruh terhadap perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan ide dalam

³⁵ Irfan Fahmi. 2015. *Manajemen Strategis*, Bandung: CV Alfabeta. hal. 253

jangka waktu tertentu. Meskipun orang cenderung mencampuradukkan kedua istilah tersebut, strategi yang baik memiliki karakteristik berikut: efisien dalam hal pendanaan, punya tema, identifikasi faktor pendukung yang sejalan dengan prinsip-prinsip implementasi ide yang rasional, mengoordinasikan tim kerja, serta menggunakan taktik dengan jangka waktu yang lebih pendek dan cakupan yang lebih sempit.

B. Pengertian Pelayanan

Kata "layanan" berasal dari bahasa Indonesia "*layan*" (yang berarti membantu menyiapkan ataupun mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain untuk tindakan melayani). Ketika kita berbicara tentang pelayanan, yang kita maksud adalah penyediaan kemudahan, layanan, dan cara untuk membantu dalam penjualan dan memperoleh produk dan layanan³⁶. Pelayanan yakni perilaku yang dilaksanakan individu ataupun kelompok dengan tujuan memuaskan klien, rekan kerja, dan manajemen³⁷. Hal ini memperjelas bahwa strategi layanan seseorang adalah perilaku dan upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Interaksi antara penyedia pelayanan dan klien mereka disebut sebagai pelayanan.

Pelayanan pada objek wisata sangatlah penting untuk diperhatikan, jika pelayanan yang diberikan kepada wisatawan cukup memuaskan, hal ini bisa menimbulkan efek positif kepada objek tempat wisata tersebut, salah satunya adalah wisatawan jika ingin melaksanakan ziarah ke makam *waliyullah* yang selanjutnya, maka peziarah akan kembali ke tempat wisata tersebut karena sudah merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan kepada peziarah, hal positif lain bahwa peziarah yang merasa puas dalam menerima pelayanan dari tempat wisata maka akan merekomendasikan tempat tersebut kepada keluarga, kerabat yang hendak melaksanakan ziarah.

³⁶ Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, hal.891

³⁷ Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. hal.47

Berikut ini adalah beberapa karakteristik dan tanda-tanda layanan berkualitas³⁸:

1. Tepat serta relevan, berarti layanan tersebut harus bisa memenuhi tuntutan industri, serta kebutuhan orang ataupun masyarakat.
2. Tersedia serta terjangkau, berarti tiap orang ataupun kelompok mana pun yang menerima prioritas harus bisa menggunakan layanan tersebut.
3. Dapat jamin rasa keadilan, berarti layanan tersebut bersedia untuk menangani individu atau kelompok individu yang mengalami masalah serupa.
4. Dapat diterima, artinya layanan tersebut baik dari sudut pandang teknis atau metodis, serta mudah digunakan, nyaman, menyenangkan, dapat diandalkan, cepat, tanggap, dan penuh kasih sayang.
5. Ekonomis dan efisien, artinya layanan tersebut dapat dicapai dari sudut pandang pengguna layanan lewat tarif serta retribusi semua tingkat masyarakat.
6. Efektif, berarti layanan tersebut bermanfaat buat konsumen serta layanan di semua tingkat masyarakat.

Kualitas menjadi salah satu yang digunakan untuk memuaskan akan persyaratan yang ada sehingga masyarakat atau pelanggan sebagai yang dilayani merasa terpenuhi apa yang diinginkannya. Kualitas memiliki acuan yaitu pelayanan yang terbaik, meliputi cara atau sikap karyawan dalam usaha membuat pelanggan atau masyarakat merasa puas. Sasaran untuk meningkatkan keinginan dan harapan klien, serta secara akurat mencocokkan harapan pelanggan, merupakan inti dari definisi kualitas layanan.

Menurut Heni Rohaeni dan Nisa Mawa, kualitas pelayanan adalah standar kualitas pada barang dan jasa yang harus dipenuhi agar dapat

³⁸ Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV. hal.6

memuaskan pelanggan pada standar tersebut³⁹. Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan yakni ukuran seberapa baik kualitas layanan memenuhi atau melampaui harapan klien. Secara umum, ada tiga orientasi kualitas: proses, produk atau layanan, dan persepsi pelanggan yang seharusnya selaras satu sama lain⁴⁰.

Analisis kualitas layanan merupakan teknik deskriptif yang digunakan untuk mengkarakterisasi tingkat kepuasan klien. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran yaitu model Servqual atau *service quality*, yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithmal, serta Berry. Landasan Servqual adalah perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan dan pandangan mereka terhadap layanan yang diharapkan.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yang sudah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, serta Berry terdapat 5 faktor dominan ataupun penentu kualitas pelayanan yang disingkat dengan *TERRA* yaitu⁴¹:

1. *Tangible* (bukti fisik) atau bukti langsung yakni tampilan gedung, fasilitas, perabotan, serta personel perusahaan. Penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan akan dipengaruhi oleh tampilan luarnya.
2. *Emphaty* (empati) yakni kapasitas anggota staf untuk mengomunikasikan layanan yang ditawarkan oleh bisnis secara efektif akan memengaruhi secara positif seberapa baik pelanggan dinilai.
3. *Responsivenees* (daya tanggap) yakni menunjukkan kesiapan dan dedikasi perusahaan untuk menawarkan layanan yang cepat. Menjadi tanggap melibatkan lebih dari sekadar menawarkan layanan dengan cepat, tetapi juga melibatkan keinginan perusahaan atau pekerjanya untuk membantu klien.

³⁹ Heni Rohaeni, Nisa Nawar. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ecodemice*. Vol.2 No.2. hal.314

⁴⁰ Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi. hal.49

⁴¹ Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. hal.46

4. *Reliability* (keandalan) yakni menunjukkan sejauh mana bisnis memberikan layanan yang sama semacam yang dijanjikan secara tepat serta tepat. Keandalan ini tidak hanya penting buat masalah besar, tetapi masalah kecil juga memiliki peran penting dalam cara klien memandang bisnis.
5. *Assurance* (keyakinan) yakni kapasitas untuk memenangkan kepercayaan dan keyakinan konsumen dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan anggota staf untuk menumbuhkan kepercayaan tersebut pada bisnis.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh Heni Rohaeni dan Nisa Mawa⁴², terdapat 5 dimensi yang digunakan sebagai pengukur kualitas pelayanan, penelitian ini merumuskan dengan menjadikan satu pendapat yaitu: (1) Meningkatkan fasilitas untuk perkembangan wisata religi, (2) Menyediakan pelayanan yang baik di wisata religi yang bisa diandalkan oleh pengunjung, (3) Memberikan respon terkait jaminan dan keamanan untuk pengunjung di suatu tempat wisata religi, (4) Memberikan keyakinan kepada pengunjung atas pengelolaan yang dikelola dengan baik, (5) Memberikan rasa empati terhadap pelayanan.

Untuk memastikan bahwa klien tidak kecewa, tingkat layanan harus jauh lebih tinggi daripada yang diantisipasi. Kualitas layanan bisa dirasakan sebagai perbandingan persepsi masyarakat atau pengunjung terhadap layanan yang diperoleh yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Kualitas layanan berfungsi sebagai penawaran kepuasan kepada pelanggan atau pengunjung, dimana setiap pengelola objek wisata harus memiliki tugas untuk menjaga kepuasan sesuai fungsi kualitas pelayanan. Metode *servqual*, kata untuk kualitas layanan yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara umum.

⁴² Heni Rohaeni, Nisa Nawar. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung, *Jurnal Ecodemice*. Vol.2 No.2. hal.314

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana untuk memperkuat hubungan internal antara pengelola dan pengunjung dengan suatu harapan dan kinerja yang terpenuhi. Berdasarkan komponen kualitas layanan, apabila pelaku usaha atau destinasi wisata dapat menerapkan faktor-faktor tersebut di atas, maka kepuasan pengunjung dapat terjamin, yang akan berdampak pada pengunjung di masa mendatang. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata tersebut tentu akan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan dan daya tarik objek wisata tersebut.

Berdasarkan pembahasan terkait kualitas pelayanan maka dalam rangka menjamin keberlanjutan terdapat beberapa pelayanan wisata religi yang dapat meningkatkan kepuasan para peziarah diantaranya yaitu⁴³:

- a. Fasilitas ibadah yang memadai yaitu pengelola atau pengurus menyediakan tempat ibadah yang bersih, nyaman, dan sesuai tuntutan agama yang dianut peziarah. Contohnya, masjid yang dilengkapi dengan fasilitas tempat wudhu dan alat sholat.
- b. Pendidikan agama dan budaya yaitu pengurus yayasan memberikan informasi dan edukasi tentang nilai-nilai agama dan budaya lokal yang terkait dengan tempat ziarah. Misalnya, penyediaan pemandu wisata yang mampu memberikan penjelasan mendalam tentang sejarah dan makna tempat wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak.
- c. Akomodasi yang ramah peziarah yaitu pengurus yayasan bisa menyediakan akomodasi seperti hotel atau penginapan yang ramah peziarah dengan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan para peziarah, seperti tempat ibadah di dalam atau dekat dengan tempat penginapan.
- d. Pelayanan transportasi yaitu pengurus yayasan menyediakan transportasi yang memudahkan peziarah untuk mengakses tempat-tempat ziarah, baik dari bandara atau stasiun kereta api, maupun antar lokasi ziarah yang berbeda.

⁴³Collin Morgan, dan Stephen Murgatroyd, *Total Quality Management in the Public Sector: an Interactive Perspective*, Buckingham, Open University Press, 1994. hal.7

- e. Pelayanan makanan yaitu pengurus bisa menyediakan manan yang sesuai dengan aturan agama atau kepercayaan peziarah, serta mungkin juga menawarkan hidangan khas daerah yang jadi daya tarik tersendiri buat peziarah atau wisatawan.
- f. Program kegiatan religius yaitu pengurus bisa menyediakan kegiatan-kegiatan seperti ceramah agama, doa Bersama, atau ritual keagamaan lainnya yang dapat memperdalam pengalaman spiritual peziarah.
- g. Keamanan dan kenyamanan yaitu memastikan keamanan dan kenyamanan peziarah selama mengunjungi tempat-tempat ziarah, termasuk jaga kebersihan serta ketertiban di sekitar lokasi wisata religi.
- h. Pelayanan informasi dan bantuan yaitu pengurus bisa menyediakan pusat informasi dan bantuan bagi peziarah untuk membantu mereka dalam merencanakan dan menjalani perjalanan spiritual mereka dengan lancar. Informasi harus dibuat lebih mudah diakses sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Jika Anda ingin mempromosikan *brand* halal *tourism* meningkatkan promosi wisata untuk menarik sebanyak mungkin wisatawan, termasuk *e-tourism*, maka rencana strategi *digital marketing communication* sangatlah cocok. Tindakan ini dianggap berani dan berhasil, terutama di era teknologi⁴⁴.

Dengan demikian, dapat diambil garis besar bahwa kualitas pelayanan yakni upaya yang dilaksanakan guna penuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat atau konsumen, serta ketepatan dalam menyampaikan guna memenuhi harapan masyarakat atau konsumen. Agar pengunjung atau peziarah merasa nyaman dan puas selama berkunjung, seorang penyedia layanan juga harus tingkatkan kepuasan pengunjung dengan berbagai cara diantaranya: selalu bersikap sopan, ramah dan profesional, meskipun para pengunjung tidak dapat merasakan kualitas

⁴⁴ Kurnia Muhajarah, dan Lukmanul. Hakim. 2021. Promoting Halal Tourism: Penggunaan Digital Marketing Communication dalam Pengembangan Destinasi Wisata Masjid. *Al-Muttaqin: Jurnal Studi, Sosial, Dan Ekonomi*.2(1), hal.34-42

pelayanan yang diberikan, maka kita sebagai pengelola harus tetap jaga kualitas pelayanan dengan baik.

Kualitas pelayanan bisa dilihat dan diukur berdasarkan perbandingan persepsi konsumen pada pelayanan yang diterima dengan apa yang konsumen harapkan. Apabila jasa diperoleh dapat memenuhi harapan maka kualitas tersebut bisa dikatakan optimal, namun jikalau pelayanan yang didapat lebih buruk dari yang diinginkan jadi kualitas dapat dikatakan buruk. Dengan hal ini pelayanan tersebut bertujuan untuk memastikan pengalaman ziarah yang memuaskan bagi para peziarah dan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pariwisata religi.

2. Wisata Religi

A. Pengertian Wisata Religi

Wisata yakni kegiatan yang menarik wisatawan dan pengunjung karena mempunyai daya tarik tersendiri dan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Wisata Religi yakni kategori produk wisata yang memiliki hubungan kuat dengan agama ataupun kepercayaan agama manusia. Wisata religi digambarkan sebagai perjalanan ke lokasi yang punya arti penting buat orang-orang yang beragama. Lokasi-lokasi ini biasanya tempat ibadah, makam ulama, ataupun lokasi bersejarah yang memiliki manfaat. Aspek historis lokasi tersebut, mitos serta cerita di sekitarnya, ataupun arsitektur bangunan yang luar biasa adalah beberapa contoh manfaat tersebut. Salah satu hal yang amat diminati budaya masa kini adalah wisata religi, yang juga dikenal sebagai ziarah ke tempat suci atau makam tokoh-tokoh terkemuka yang dianggap sebagai tokoh sejarah. Wisata religi biasanya terkait dengan kepercayaan atau praktik setempat.

Karena nilai-nilai budaya dan adat istiadat mulai luntur di era globalisasi, maka wisata religi perlu diciptakan dan dikembalikan kepada kesadaran dan pemahaman yang utuh. Memperluas wawasan spiritual untuk meyakini suatu kepercayaan dan agama, seperti berziarah

ke tempat-tempat rekreasi atau makam orang-orang suci, lebih penting daripada sekadar mencari hiburan dan bersenang-senang. Berarti, bersenang-senang serta mencari hiburan adalah hal yang diperbolehkan serta halal. Hal ini dikenal dengan wisata spiritual. Ada berbagai kategori wisata religi, termasuk festival dan perayaan keagamaan, ziarah, pendidikan agama, kampanye propaganda, retreat meditasi, dan berbagai tindakan. Meskipun tujuan dan kegiatan masing-masing bentuk wisata religi berbeda-beda, tujuan dan kegiatan tersebut selalu diarahkan untuk memperdalam hubungan spiritual dan mempromosikan agama. Biasanya, wisata religi melibatkan perjalanan ke tempat-tempat suci di seluruh dunia Islam untuk berziarah⁴⁵. Pembeneran ini menunjukkan bahwa wisata religi dapat menjadi cara untuk memperdalam hubungan keagamaan dengan umat beragama lain, mencari kedamaian batin, dan memperluas pemahaman serta kenikmatan seseorang terhadap agama.

Menurut Shihab, wisata religi adalah kegiatan perjalanan sukarela yang melibatkan minat pada barang-barang tertentu di lokasi wisata. Perjalanan untuk tujuan keagamaan merupakan petualangan dan sarana belajar (*Ibrah*). Individu dan organisasi yang pergi ke lokasi dan tempat yang mendukung penyebaran ajaran dan keilmuan Islam terlibat dalam wisata religi⁴⁶. Wisata religi sebagai sarana untuk memperoleh nikmat, kebaikan batin, atau bahkan rejeki yang besar. Berwisata untuk merasakan keagungan Allah SWT, menemukan hakikat kekayaan, dan menikmati pemandangan dunia. Wisata berfungsi sebagai lensa untuk meneliti sebab-sebab pertumbuhan dan kemunduran. Sebagaimana firman Allah SWT di surat Al An'am ayat 11:

فَلْيَنْظُرُوا فِي الْأَرْضِ فَمَا نَسُوا لَمْ يَسْجُدُوا لِلَّهِ فِيهَا إِذْ خَلَقُوا النَّاسَ مِن نُّطْفَةٍ ثُمَّ يَرْجِعُهُمْ فِيهَا وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ

⁴⁵ Lukmanul Hakim. 2022. *Pariwisata Islam*. Sleman: Deepublish. hal.5

⁴⁶ Shihab. 2007. *Pengantin Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati). hal. 549

Artinya: Katakanlah (Muhammad), “Jelajahilah bumi, kemudian perhatikanlah bagaimana kesudahan orang-orang yang mendustakan itu. (Q.S Al-An’am ayat 11)

Pada konteks ini, wisata religi lebih banyak merujuk pada perjalanan ke lokasi-lokasi tertentu yang punyai makna khusus, semacam masjid yang berfungsi sebagai pusat kegiatan keagamaan seperti i'tikaf, salat, adzan, serta iqomat. Kemudian, lokasi-lokasi lain, semacam makam, yang punyai makna keagamaan khusus sebagai pusat kerukunan yang juga berfungsi sebagai tempat peristirahatan, dikaitkan dengan nilai-nilai ideal Islam dan dapat berfungsi sebagai lokasi untuk mengambil pelajaran dari perjalanan. Manusia melakukan perjalanan jauh dan memiliki tuntutan tertentu, tetapi mereka juga perlu berhati-hati. Sebelum Islam, ziarah adalah hal yang nyata, tetapi begitu meluas sehingga Nabi Muhammad melarangnya. Kebiasaan ini dibawa kembali serta disarankan sebagai cara buat menghormati orang yang sudah meninggal⁴⁷.

Secara etimologi ziarah dari bahasa Arab “*zaaraa yazuru ziyarotan*” artinya berkehendak datang atau berkunjung ke suatu tempat. Ziarah dapat dipahami sebagai kunjungan, baik pada orang yang masih hidup ataupun yang sudah meninggal. Di sisi lain, ziarah dipandang oleh masyarakat sebagai kunjungan ke makam atau kuburan orang yang sudah meninggal. Praktik ini disebut "ziarah kubur." Di masa-masa awal Islam, saat umat Islam masih lemah dan masih menganut adat istiadat pagan yang dianggap mendorong tindakan-tindakan kemaksiatan, Nabi Muhammad SAW secara tegas melarang ziarah kubur. Namun, ketika umat Islam memperoleh kekuatan dan kemampuan untuk membedakan antara apa yang menuntun pada penyembahan kepada Allah, Nabi Muhammad SAW memerintahkan ziarah kubur karena berfungsi sebagai pengingat untuk selalu

⁴⁷ Ruslan Arifin S.N. 2007. *Ziarah Wali Spiritual Sepanjang Masa*. Yogyakarta: Pustaka Timur. hal.10

mengingat kematian dan akhirat⁴⁸. Agama Islam pada dasarnya membagi hubungan atas tiga hal yaitu religi harus mencakup segala sesuatu atau kaffah, dalam mempertimbangkan aktivitas dunia modern tidak terlepas dari tiga hal utama, termasuk dunia pariwisata. Mereka yang selama hidupnya mengemban misi kebenaran serta kesejahteraan bagi masyarakat ataupun kemanusiaan dimakamkan di makam-makam yang biasa dikunjungi. Makam-makam itu yakni:

1. Makam para nabi, yang selama hidupnya membawa pesan-pesan Tuhan serta berjuang mengangkat manusia dari kegelapan menuju cahaya.
2. Makam para Ulama (ilmuan), memberikan pengantar kepada ayat-ayat Tuhan, baik Qur'aniyyah maupun Kauniyyah, terkhusus mereka yang menjalani gaya hidup berbudi luhur dalam keseharian.
3. Makam para Pahlawan (syuhada), yang sudah korbakan jiwa serta raga mereka dalam perjuangan demi kebebasan, keadilan, serta kemerdekaan⁴⁹.

Wisata religi yang dimaksud yakni perjalanan ataupun ziarah yang dilaksanakan seseorang ataupun sekelompok orang buat sebarkan ajaran Islam, dengan tujuan khusus untuk mempelajari bagaimana para pendahulu kita menjadi pendakwah yang efektif, bukan untuk melakukan suatu permintaan.

B. Tujuan dan Fungsi Wisata Religi

Berziarah bukan hanya sekadar panggilan jiwa, melainkan panggilan suci. Berikut ini adalah beberapa tujuan ziarah:

1. Memberikan tujuan dakwah yang menjadi arahan untuk

⁴⁸ Hanif, Muslih, M. 1998. *Kesahihan Dalil Ziarah Kubur menurut Al-Qur'an dan Al-Hadist*. Semarang: Ar-Ridha. hal.23

⁴⁹ Quraisy Shihab. 2007. *Membumikan Al-Qur'an*. Bandung: Mizan. hal.549

menyebarkan Islam ke seluruh dunia, menjadikannya sebagai pelajaran yang memperkuat keimanan kepada Allah SWT. Mengingat dan mengarahkan manusia agar selalu dekat dengan praktik-praktik yang dilarang agama seperti kufur dan syirik⁵⁰.

2. Berziarah ke kuburan menjadi pengingat akan kehidupan yang melampaui kehidupan ini, yaitu kehidupan setelah kematian. Hal ini membantu kita untuk memahami bahwa, meskipun gempa bumi, banjir, letusan gunung berapi, serta bencana alam lainnya terjadi di dunia, semua itu tidak ada apa-apanya dibandingkan hukuman di akhirat. Namun, ada hari-hari yang tidak seperti itu, hari-hari ketika gempa bumi mengguncang planet ini, hari-hari ketika bumi meletus dengan banjir yang sangat banyak, dan hari-hari ketika badai dahsyat melanda. Selain informasi yang bermanfaat dan kebaikan, tidak ada hal lain yang dapat dilakukan.
3. Memohon doa khusus kepada para ulama, wali, sahabat, syahid, dan Nabi Muhammad SAW dengan harapan suatu ketika memperoleh syafa'at di hari akhir ataupun hari kiamat⁵¹.
4. Ziarah ke makam diharapkan dapat menjadi pemicu peningkatan kesadaran akan kekuatan agama yang dimiliki oleh para peziarah. Dengan memberikan tuntunan dan inspirasi untuk menumbuhkan kesadaran untuk berserah diri, dekatkan diri pada Allah, dan mengamalkan apa yang sudah ditetapkan Allah dengan lebih ikhlas, maka ziarah menjadi lebih baik. Wisata religi tidak hanya memiliki tujuan, tetapi juga menjadi panduan bagi para pelancong atau peziarah agar tidak terjerumus dalam kesesatan yang ditimbulkan oleh tujuan wisata tersebut. Di mata masyarakat umum, ziarah dilakukan dengan cara berziarah ke makam orang

⁵⁰ Arifin Ruslan S.N. 2007. *Ziarah Wali Spiritual Sepanjang Masa*. Yogyakarta: Pustaka Timur hal.10

⁵¹ Muhammad Muslih Hanif. 1998. *Kesahihan Dalil Ziarah Kubur Menurut Al-quran dan AlHadist*. Semarang: Ar-Ridha hal.23

yang telah meninggal, namun wisata religi juga bertujuan untuk memperdalam pemahaman dan penghormatan para pengunjung terhadap agama yang dianutnya.

Adapun beberapa muatan dakwah yang ada di wisata religi yakni:

- a. Al-Mauidhah Hasanah dipandang sebagai pernyataan yang mencakup instruksi moral, kisah instruksi, kabar baik, peringatan, serta kata-kata penyemangat yang bisa dipakai sebagai panduan di hidup buat menemukan penebusan baik di Bumi maupun di akhirat.
- b. Al-Hikmah yakni cara menafsirkan khotbah yang cerdas, lapang dada, berhati murni, serta menarik perhatian orang pada agama ataupun Tuhan⁵².

Wisata pada hakikatnya yakni sebuah perjalanan melihat manifestasi kekuasaan Allah, penerapannya dalam industri pariwisata dihubungkan dengan proses dakwah dengan menumbuhkan konsep bahwa ayat-ayat Al-Qur'an berfungsi bukti keagungan Allah. Adapun fungsi-fungsi wisata religi adalah sebagai berikut⁵³:

- a. Sebagai hiburan yang menenangkan yang memberikan energi dan semangat bagi kehidupan jasmani dan rohani.
- b. Untuk beribadah, berdzikir, berdoa, dan keperluan lainnya.
- c. Sebagai sarana ibadah buat dekatkan diri pada Allah SWT.
- d. Tempat wisata religi umat Islam.
- e. Sarana bersosialisasi bagi umat Islam.
- f. Untuk memperoleh ketenangan jasmani dan rohani.
- g. Sebagai sarana untuk memperbaiki akhlak manusia dan mendidik diri (*ibrah*).

⁵² Muhammad Munir dan Wahyu Ilahi. 2006. *Manajemen Dakwah*. Jakarta, Kencana. hal.17

⁵³ Abdul Rois. 2014. *Manajemen Objek Daya Tarik Wisata (ODTW) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Peziarah (Studi Kasus di Yayasan Makam Syekh Jangkung desa Landoh, Kecamatan Kayen, Kabupaten Pati)*. Tidak dipublikasikan, Skripsi: IAIN Walisongo Semarang. hal.30

Wisata religi berfungsi sebagai sarana untuk membuka hati terhadap gagasan tentang kehidupan yang lebih kekal di akhirat dengan menggunakan ciptaan sebagai pelajaran bagi peradaban manusia di masa lalu. Sambil berwisata dan merasakan kekuatan Tuhan, khotbah digunakan untuk menunjukkan keagungan kekuasaan Tuhan sesuai apa yang Dia katakan di Al-Qur'an.

C. Bentuk-Bentuk Wisata Religi

Wisata religi sebagai perjalanan ke suatu tempat yang punya makna khusus, yakni:

1. Masjid yakni tempat beribadah, tempat dilakukannya i'tikaf, adzan, serta iqomah di masjid.
2. Makam dalam tradisi Jawa, tempat yang suci. Frasa "*pesarean*" dari kata "*sare*" (tidur) yakni istilah yang lebih formal dan terhormat untuk makam dalam bahasa Jawa. Makam yakni tempat peristirahatan menurut kepercayaan umum.
3. Candi yakni ciri dari zaman dahulu yang pada akhirnya digantikan oleh makam⁵⁴.

Wisata religi pada hakikatnya mengakui adanya manifestasi kekuasaan Allah dan dapat dipahami sebagai perjalanan ke suatu tempat yang memiliki arti penting bagi penyebaran agama Islam, seperti:

1. Masjid yakni tempat beribadah, di mana masjid berfungsi sebagai tempat i'tikaf, adzan, serta iqomah.
2. Makam dalam tradisi Jawa, merupakan tempat yang memiliki sifat-sifat sakral tertentu. Makam, kata benda yang berasal dari kata *sare* (tidur), merupakan sebutan yang lebih tinggi (terhormat) untuk *pesarean* dalam bahasa Jawa dan sebagai tempat beristirahat⁵⁵.

⁵⁴ Agus Suryono. 2004. "*Paket Wisata Ziarah Umat Islam*". Semarang: Kerjasama Dinas Pariwisata Jawa Tengah dan STIEPARI Semarang. hal.7

⁵⁵ Sri Rokhlinasari dan Ridwan Widagdo. 2017. Dampak Keberadaan Pariwisata Religi Terhadap Perkembangan Ekonomi Masyarakat Cirebon. *Jurnal Al-Amwal*, Vol 9. No.3 IAIN Syekh Nurjati Cirebon. hal.2-5

Berdasarkan informasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa masjid, makam, dan candi merupakan sasaran wisata religi karena masyarakat Jawa punya tradisi berziarah ke makam leluhur. Tradisi ini meliputi ziarah ke makam, seperti makam Walisongo, pujangga keraton, atau makam yang dihormati lainnya, memberi penghormatan, menaruh bunga, serta memanjatkan doa bagi yang meninggal. Hal ini merupakan kebutuhan yang bersumber dari tradisi keagamaan kuno yang telah teruji oleh waktu, meskipun banyak teori yang saling bertentangan⁵⁶.

D. Manfaat Wisata Religi

Islam berikan kesempatan pada para pengikutnya buat bepergian untuk tujuan keagamaan, yang membantu mereka untuk lebih menyadari betapa cepatnya hidup ini berlalu. Dipercayai bahwa pergi berziarah atau melakukan wisata keagamaan akan meningkatkan kontemplasi. Adapun manfaat dari wisata religi adalah sebagai berikut:

- a. Mengingat kematian: karena manusia akan selalu mengingat kematian, pengetahuan ini diyakini akan menginspirasi kita untuk membuat rencana untuk kehidupan setelah kematian dan memperkuat iman kita sehari-hari.
- b. Memperbanyak amal saleh: orang-orang dapat meniru Nabi Muhammad SAW, para sahabatnya, para ulama, wali Allah, serta orang-orang saleh lainnya. Tentu saja, ada banyak sifat, watak, dan perbuatan yang dapat diteladani, seperti kesungguhan shalatnya, sikapnya yang tidak memihak, kecintaannya mempelajari Al-Qur'an, kegemarannya menulis, kemauannya untuk membantu orang lain, dan keutamaan lainnya.
- c. Mendekatkan diri kepada Sang Pencipta: wisata religi tidak ada duanya karena buat dekatkan diri pada Allah SWT.

⁵⁶ Mochammad Chotib. 2015. *Potensi Pengembangan Wisata Religi di Kabupaten Jember*. Jember: IAIN Jember Press. hal.6

- d. Memperoleh pemahaman: selain berziarah ke makam, seseorang dapat mengunjungi sejumlah lokasi bersejarah untuk mendapatkan wawasan.
- e. Jika Anda meluangkan waktu buat diri sendiri, wisata religi yakni tempat yang bagus buat rasakan ketenangan serta ketenteraman yang luar biasa.

Wisata religi terbukti mampu tingkatkan spiritualitas para peziarah saat berziarah ke makam. Melihat 6 tanda tumbuhnya spiritualitas yang bersumber dari teori ESQ Ary Ginanjar Agustian dan berlandaskan pada gagasan tentang rukun iman, khususnya⁵⁷:

1. Tanda-tanda tumbuhnya keimanan kepada Allah SWT adalah dengan melakukan ziarah, kajian agama, dan berdoa di makam hingga suara hati muncul buat sampaikan sesuatu dari apa yang sudah dilaksanakan sebagai petunjuk yang baik. Tindakan-tindakan ini mencerminkan prinsip-prinsip dasar kehidupan semacam percaya diri, mengetahui cara memecahkan masalah dengan jawaban yang benar, serta terus-menerus lakukan perbaikan pada diri sendiri. Misalnya, seseorang yang sebelumnya kurang percaya diri dengan kemampuannya untuk berhubungan dengan sekelompok besar orang, kini memiliki kemampuan ini setelah secara teratur pergi berziarah, menghadiri kajian agama di makam, dan merenungkannya.
2. Tumbuhnya kepercayaan kepada malaikat yang mencerminkan keyakinan dasar kehidupan, seperti memberi kepada orang lain, terus-menerus mendukung teman dan keluarga selama masa-masa sulit, dan menahan keinginan untuk berprasangka buruk terhadap orang lain.
3. Meningkatkan keimanan seseorang kepada kitab Allah dengan pergi berziarah, menghadiri kajian agama secara khusyuk, dan

⁵⁷ Ary Ginanjar Agustian. 2017. "Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spiritual (ESQ), dalam Amal Al-Ahyadi". (*Jurnal Al-Amwal*, Vol.9, No.1) hal.36

melakukan perenungan di makam sehingga suara hati dapat muncul buat sampaikan sesuatu dari apa yang sudah dilaksanakan sebagai petunjuk yang baik. Itulah tanda-tanda meningkatnya keimanan pada kitab Allah dan mencerminkan akhlak mulia yang mesti senantiasa diupayakan dalam kehidupan, yaitu rajin membaca kitab-kitab dan berbagai situasi, berpikir kritis dan mendalam, bersikap terbuka, serta jadikan Al-Qur'an sebagai alat pengajaran yang ampuh.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Ary Ginanjar Agustian, keyakinan seseorang pada Allah bisa dirasakan dengan bertindak sesuai dengan keinginan hatinya. Perihal ini, seseorang mulai menyadari serta memperhatikan hatinya, yang mengatakan kepadanya bahwa semua keputusan dan perbuatannya dimotivasi oleh rasa cinta kepada Allah SWT⁵⁸.

3. Kepuasan Peziarah

A. Pengertian Kepuasan

Menurut Adhari kepuasan yakni perasaan puas atau kecewa seseorang (pelanggan) akibat bandingkan kinerja ataupun hasil produk dengan harapan⁵⁹. Pelanggan atau pengunjung akan merasa puas apabila pelayanan sesuai dengan harapannya, sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapannya, mereka akan kecewa.

Philip Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai pengalaman individu akan kesenangan atau kekecewaan yang muncul akibat membandingkan penilaiannya terhadap kinerja suatu produk (hasil akhir) dengan harapan awalnya⁶⁰. Kepuasan bisa dihasilkan sesuatu yang secara spiritual nyaman, bukan sekadar nyaman sebab

⁵⁸ Ary Ginanjar Agustian. 2017. "Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ), dalam Amal Al-Ahyadi". (*Jurnal Al-Amwal*, Vol. 9, No. 1). hal.37

⁵⁹ Lendy Zelvian Adhari. 2020. *Kepuasan & Pelanggan Pencapaian Brend Trust*, Edisi Pertama. Jawa Timur. CV Penerbit Qiara Media. hal.42

⁶⁰ Philip, Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). PT Prenhalindo, Jakarta. hal.4

dibayangkan ataupun diharapkan. Ini semacam langkah membandingkan pengalaman serta hasil evaluasi. Kepuasan atau ketidakpuasan bukanlah emosi itu sendiri, melainkan hasil dari evaluasi emosi.

Kepuasan merupakan suatu bentuk rasa saat lemah melakukan perbandingan kinerja dengan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Ihsan kepuasan adalah rasa senang dan rasa kecewa dalam diri seseorang saat membandingkan persepsi atau kesan antara kinerja dengan hasil produk⁶¹.

Sebuah destinasi wisata pastinya mementingkan adanya rasa puas pengunjung akan melakukan usaha-usaha dalam membentuk kepuasan bagi pengunjung dengan tinggi. Meskipun demikian hal itu tidak akan menjadi tujuan akhir. Wisata religi erat kaitannya dengan agama, terbukti dari praktik ziarah ke makam, tempat orang-orang memberikan penghormatan kepada orang suci, orang tua, leluhur, atau orang lain yang gugur membela Islam. Setiap masyarakat muslim secara rutin melakukan ziarah sebagai tradisi. Manfaat wisata religi antara lain adalah kesempatan lebih dekatkan diri pada Allah dan kesadaran bahwa kematian yakni hal yang tidak bisa dihindari semua makhluk hidup. Wisata religi diyakini muncul untuk membantu para peziarah dan pengunjung dari negara lain memahami arti penting para pejuang yang gugur membela Islam.

B. Pengertian Kepuasan Peziarah

Seseorang yang pergi berziarah disebut musafir atau peziarah. Hal ini biasanya dilakukan dengan cara bepergian ke lokasi yang memiliki makna keagamaan. Peziarah dan tamu juga dapat memperdalam pemahaman mereka tentang spiritualitas dan agama. Hal ini memungkinkan peziarah untuk merasa lebih dekat dengan

⁶¹ Dede Wildan Ihsan. 2005. *“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat”*. Institut Pertanian Bogor. hal.38

Tuhan karena mereka berdoa untuk hal-hal yang penting bagi mereka. Mereka dapat berupa orang tua, orang dewasa, remaja, ataupun anak-anak, serta mereka semua dipersilakan untuk mengunjungi makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak.

Kepuasan peziarah merupakan suatu metode khusus untuk menilai jasa yang diperoleh dari wisata religi secara keseluruhan atau sebagian. Setelah menyelesaikan perjalanan religinya, para peziarah akan merasakan berbagai macam dampak. Kebahagiaan, kenyamanan, bahkan mendapatkan ilmu dan berkah yang bermanfaat, keselamatan, dan keberkahan merupakan salah satu dampaknya. Wisata religi tergolong sebagai wisata unik karena pengunjung destinasi religi biasanya memiliki hubungan dengan mitologi dan datang dengan berbagai alasan. Selain itu, para pengunjung yang mencari wisata religi juga berharap untuk mendapatkan ilmu tentang sejarah atau arsitektur bangunan yang sudah ada, yang akan memuaskan rasa ingin tahu mereka sendiri. Jenis wisata religi ini juga berfungsi sebagai simbol budaya yang dianut masyarakat dan berfungsi sebagai tempat sembahyang bagi para peziarah⁶². Tujuan dari objek wisata adalah untuk memenuhi kebutuhan para peziarah yang datang untuk melihatnya. Kepuasan para peziarah sangat penting, terutama dalam hal meningkatkan pendapatan bagi perusahaan yang mengelola objek wisata.

Bila kebutuhan mereka telah terpenuhi, para peziarah akan kembali dan cenderung memberikan penilaian yang akurat tentang fitur-fitur objek wisata religi. Bagi para tamu, memiliki fasilitas yang memadai merupakan tujuan yang berbeda. Oleh karena itu, destinasi wisata religi harus memiliki destinasi berupa biro perjalanan, rumah makan, toko yang menjual kerajinan tangan, cenderamata, dan

⁶² Muhammad Fahrizal Anwar. 2017. Analisis Dampak Pengembangan Wisata Religi Makam Sunan Malik Ibrahim dalam Kehidupan Sosial dan Ekonomi Masyarakat Sekitar, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 44 No.1. hal.187-188

barang-barang lain yang cukup unik untuk menjadi daya tarik tersendiri, serta lokasi untuk salon kecantikan, bank untuk penukaran mata uang dan transaksi, dan rumah sakit untuk kebutuhan medis yang mendesak. Destinasi wisata religi dapat menyediakan kebutuhan dasar para pelancong atau peziarah jika destinasi wisata religi bersifat komprehensif.

Adapun faktor-faktor yangengaruhi kepuasan peziarah, menurut Philip Kotler sebutkan 5 faktor utama yang perlu diperhatikan terkait kepuasan peziarah yaitu⁶³:

- a. Kualitas pelayanan, yaitu peziarah atau wisatawan akan merasa puas jikalau dapatkan pelayanan yang baik ataupun sesuai harapan. Artinya kualitas pelayanan yang baik seperti keramahan dari petugas, kebersihan tempat wisata religi, efisiensi dalam pelayanan contohnya dalam pengelolaan antrian, penyediaan informasi, pengelolaan waktu, penggunaan sumber daya dan teknologi.
- b. Fasilitas yaitu ketersediaan fasilitas yang memadai di dalam tempat ziarah seperti: adanya tempat ibadah, terdapat toilet umum, tempat istirahat, tempat penitipan sandal dan area parkir yang nyaman dan aman bagi peziarah yang berkunjung ke makam.
- c. *Aksesibilitas* yaitu kemudahan akses menuju ke lokasi ziarah, baik melalui transportasi umum maupun transportasi pribadi, serta ketersediaan akomodasi yang memadai buat peziarah yang datang dari jarak jauh atau peziarah yang dari luar kota dan sebagainya.
- d. Pengalaman spiritual yaitu kualitas pengalaman keagamaan atau spiritual yang diperoleh oleh peziarah selama melakukan ziarah,

⁶³ Philip, Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks. hal.5

seperti: suasana suasana yang religius, keheningan, dan kekhusyukan pada saat berdo'a sehingga dari hal tersebut dapat meningkatkan rasa kepuasan para peziarah.

- e. Faktor lingkungan yaitu keadaan lingkungan sekitar tempat ziarah, seperti keamanan saat melakukan ziarah, kebersihan dan estetika tempat wisata religi juga sangat berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan para peziarah.

Dengan hal ini pengeurus senantiasa perhatikan faktor-faktor tersebut supaya bisa tingkatkan rasa kepuasan bagi para peziarah.

BAB III

STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI PADA YAYASAN MAKAM SUNAN KALIJAGA KABUPATEN DEMAK

A. Profil Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak

1. Sejarah Berdirinya Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak

Yayasan Makam Sunan Kalijaga berdiri hari Jum'at tanggal 19 Februari tahun 1999 dibentuk karena adanya rasa kepedulian pengurus terhadap makam Sunan Kalijaga yang dijadikan sebagai wadah untuk menampung aset-aset peninggalan Sunan Kalijaga yang berupa tanah, sawah kering maupun basah, makam Sunan Kalijaga, kompleks makam umum, segaran kolam, gedung Pangeran Wijil Lima dan masjid. Seiring dengan berkembangnya waktu, sebelumnya sudah berdiri Yayasan dengan nama Yayasan Pembangunan Masyarakat Kadilangu (YPMK). Yayasan sunan kalijaga tahun 1998 didirikan oleh tiga pendiri yaitu, Bapak Rahmat, Ibu Anggani dan Bapak Krisnaidi, saat ini Ibu Anggani sudah meninggal dunia, akhirnya masih tersisa dua pendiri yaitu pak Rahmat dan bapak Krisnaidi sampai sekarang.

Pernyataan dibawah ini selaras dengan yang disampaikan oleh bapak Edy Mursalin:

“Sejarah nya yayasan makam sunan kalijaga berdiri pada tahun 1998, karena ada rasa prihatin yang dimiliki pengurus tentang aset-aset peninggalan sunan kalijaga yang di khawatirkan nanti akan hilang, oleh karena itu pengelola membuat wadah yang namanya Yayasan yang bertujuan untuk menampung asset-aset peninggalan sunan kalijaga. Dengan berkembang nya waktu, sebelumnya sudah berdiri Yayasan yang didirikan pada saat abdurahman (bapak Sundrio) menamakan Yayasan dengan nama Yayasan Pembangunan Masyarakat Kadilangu (YPMK) tapi setelah puluhan lama tidak aktif jadi sekarang mati dengan sendirinya.”⁶⁴

⁶⁴ Wawancara, Bapak Edy Mursalin, Juru Kunci, 17 Mei 2024

Gambar 3.1 Kantor Yayasan Makam Sunan Kalijaga



Yayasan makam Sunan Kalijaga adalah lembaga yang mengusahakan segala bentuk kegiatan yang bersifat materiel maupun non materiel peninggalan Sunan Kalijaga. Peninggalan Sunan Kalijaga yang bersifat materiel antara lain: keris kiyai sirikan, tombak kyai pinatas, pusaka kyai konang, di dalam cungkup makam Sunan Kalijaga terdapat keris kyai carubuk, kotang ontokusumo, masjid Sunan Kalijaga (masjid Kadilangu), dan tanah sawah. Sedangkan peninggalan Sunan Kalijaga yang bersifat non materiel yakni Lembaga Adat Kadilangu yang merupakan kekayaan intelektual peninggalan Sunan Kalijaga bertujuan mengembangkan dan melestarikan spiritual, tradisi serta budaya baik yang berbentuk fisik maupun non fisik.

Gambar 3.2 Makam Sunan Kalijaga Demak



Makam Sunan Kalijaga berdiri semenjak Sunan Kalijaga wafat di Kadilangu. Beliau wafat pada tahun 1586 M (10 Muharram), sehingga usianya menjadi 130 tahun. Setelah wafatnya beliau, makam Sunan Kalijaga menjadi makam untuk para ahli warisnya, Putra, putri, dan anggota keluarga lain. makam Sunan Kalijaga yang terletak di Desa Kadilangu, Kabupaten Demak, tetap berdiri kokoh hingga saat ini.

Adapun letak Yayasan sunan kalijaga kadilangu demak yaitu:

- a. Sebelah utara : Kelurahan Bintoro, Kec. Demak
- b. Sebelah Timur : Desa Botorejo, Kec. Wonosalam Demak
- c. Sebelah Selatan : Desa Kendaldoyong, Kec. Wonosalam Demak
- d. Sebelah barat : Kelurahan Bintoro, Kec. Demak

2. Sejarah Desa Kadilangu

Desa Kadilangu adalah sebidang tanah yang diterima Sunan Kalijaga dari Sultan Fattah sebagai imbalan atas bantuan Sunan Kalijaga dalam mendirikan Selain mendirikan Kerajaan Islam pertama di Jawa bersama Sultan Fatah, Sunan Kalijaga turut berperan dalam perkembangan Islam. Saat Sunan Kalijaga masih menjadi penasihat hukum kerajaan, sekitar 400 tahun yang lalu, daerah tersebut dikenal sebagai Kalidangu sebelum berganti nama menjadi Desa Kadilangu.

Kadilangu sendiri memiliki sebuah arti yaitu bau yang agak langu tetapi bukan bau anyir atau amis. Karena pada jaman dulu kadilangu itu merupakan tempat yang berawa, dan hampir wilayahnya itu Sungai, oleh karena itu menimbulkan sebuah bau yang langu atau tidak enak, secara geografis wilayah demak adalah wilayah yang banyak sungai dan berawa.

Berdasarkan pernyataan diatas selaras dengan yang disampaikan oleh bapak Edy Mursalin selaku juru kunci Makam Sunan Kalijaga Demak:

“Kadilangu ini adalah tanah pemberian dari sultan fatah kepada sunan kalijaga karena jasa beliau dalam membentuk dan membuat Kerajaan silam pertama di Jawa dan ikut mengembangkan syiar Islam. Kemudian kadilangu dipakai dan didiami oleh sunan kalijaga beserta anak istri keluarganya dan beserta para santri-santrinya sehingga berkembang seperti sekarang ini. Awalnya tanah kadilangu dinamakan tanah perdikan karena sampai sekarang tidak bersertifikat.”⁶⁵

Terdapat beberapa desa di Kalidangu, namun pada masa penjajahan Belanda, Belanda meminta agar beberapa desa yang ada dihapuskan dan hanya menyisakan Desa Kadilangu yang kemudian ditandai sebagai desa merdeka. Oleh karena itu, Desa Kadilangu disebut sebagai tanah bebas yang belum bersertifikat. Oleh karena itu, Desa Kadilangu dibebaskan dari kewajiban membayar pajak, upeti, dan pungutan lainnya. Hanya Desa Kadilangu saja yang dibebaskan dari kewajiban membayar pajak, upeti, dan pungutan lainnya, berbeda dengan desa-desa lain yang tetap harus membayar pajak. Akan tetapi, karena hukum pertanahan saat ini, maka sekarang sudah bisa disertifikasi berdasarkan hukum pertanahan yang berlaku, akan tetapi sertifikasi tersebut harus melalui prosedur yang panjang. Alhasil, hingga saat ini, hanya masyarakat Kadilangu yang memiliki sertifikat dari pemerintah.

3. Struktur Organisasi Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak

Tentu saja, pengelolaan dan jabatan yang dipegang menentukan tugas dan wewenang di dalam struktur organisasi. Jumlah staf di bagian pengelolaan dan pengurus Yayasan Makam Sunan Kalijaga adalah 63 orang, yang terbagi dalam beberapa bagian: 43 orang karyawan, 4 orang petugas kebersihan, 2 orang petugas air, 9 orang petugas penataan sandal, 1 orang juru kunci, 3 orang petugas perawatan, dan 1 orang pengawas.

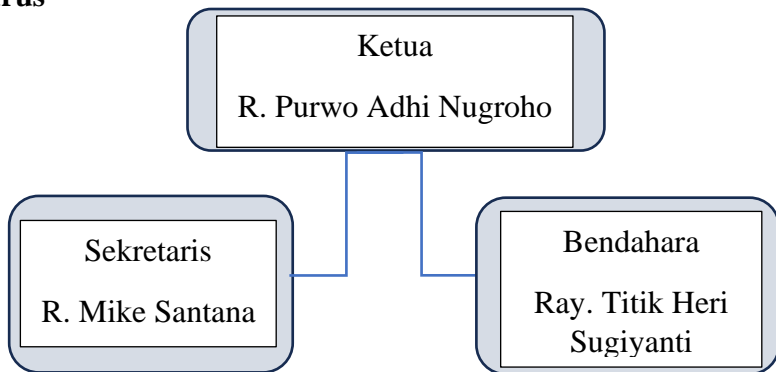
⁶⁵ Wawancara, Bapak Edy Mursalin, Juru Kunci Makam Sunan Kalijaga, 17 Mei 2024

Berikut adalah susunan bagian kepengurusan Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak antara lain:

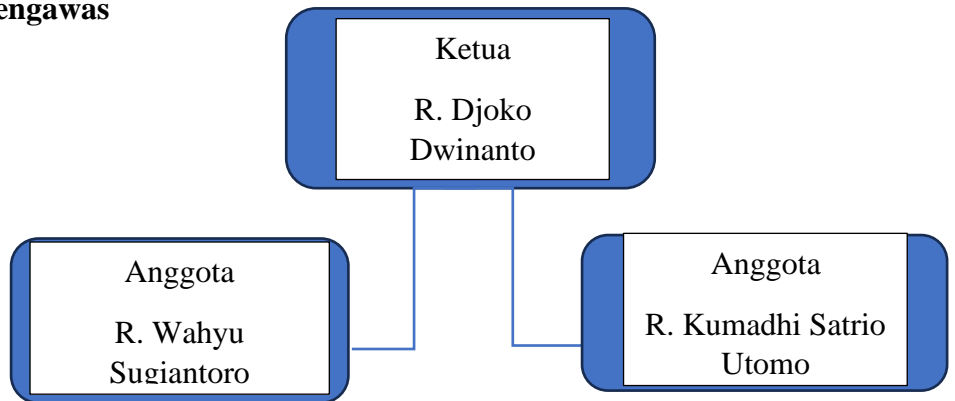
Pembina



Pengurus



Pengawas



4. Visi dan Misi Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak

Yayasan Sunan Kalijaga Demak adalah sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang sosial, keagamaan dan pendidikan. Nama Yayasan ini merujuk pada Sunan Kalijaga, yaitu salah satu walisongo yang berperan penting dalam penyebaran agama Islam di

Jawa. Adapun visi dan misi dari Yayasan makam Sunan Kalijaga Demak diantaranya yaitu:

Visi

- a. Mensejahterakan dan membahagiakan keluarga dan keturunan Sunan Kalijaga

Misi

- a. Memelihara dan memperkokoh persatuan dan kesatuan keluarga Kadilangu agar tercipta ketenteraman dan ketentraman.
- b. Mempererat tali silaturahmi antara Pemerintah Kabupaten/Kota dengan Kecamatan Kadilangu dalam segala aspek pembangunan.
- c. Melestarikan adat istiadat leluhur.
- d. Melestarikan ajaran Sunan Kalijaga, khususnya dalam hal pertumbuhan dan kemajuan agama Islam.
- e. Menggali potensi sumber dana dan mengelola dana (shadaqah dan infak) untuk biaya pembangunan Kadilangu.

5. Tujuan adanya Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak

Makam sunan Kalijaga di demak memiliki makna dan tujuan yang sangat penting, baik dari aspek spiritual, sosial, maupun budaya. Keberadaan makam Sunan Kalijaga tidak hanya sebagai tempat peristirahatab terakhir salah satu tokoh walisongo, tetapi juga menjadi tempat spiritual dan wisata religi yang memiliki berbagai tujuan penting.

Adapun tujuan adanya makam Sunan Kalijaga Kdilangu diantaranya adalah:

- a. Menjaga peninggalan Sunan Kalijaga agar dapat diwariskan kepada anak cucu, cucu laki-laki, dan masyarakat luas sepanjang masa. Peninggalan ini meliputi benda-benda pusaka dan pelajaran dari Sunan Kalijaga, baik benda-benda pusaka yang

bersifat non-material maupun benda-benda pusaka dan bangunan yang bersifat konkret.

- b. Melakukan inventarisasi koleksi museum dalam rangka menjaga dan melindungi aset peninggalan Sunan Kalijaga.
- c. Membantu umat manusia dalam mengemban amanah peninggalan dan negara, khususnya dalam bidang sosial keagamaan. Pelestarian nilai-nilai yang diajarkan oleh Sunan Kalijaga, yaitu Islam yang adaptif terhadap budaya lokal dan menggunakan pendekatan dakwah yang damai serta kultural. Melalui kegiatan keagamaan yang diadakan di makam seperti pengajian, tahlilan dan kegiatan keagamaannya lainnya, hal ini bertujuan agar ajaran tersebut terus dilestarikan dan diwariskan kepada generasi selanjutnya.
- d. Mendidik masyarakat, khususnya di bidang pendidikan, tentang pentingnya Negara Kesatuan Republik Indonesia dan nilai-nilai ilmu pengetahuan yang dapat menuntun kepada kemuliaan dan ketakwaan kepada Allah SWT.

6. Sarana dan Prasarana Makam Sunan Kalijaga

Makam Sunan Kalijaga merupakan makam yang memiliki prasarana dan fasilitas yang sangat baik. Dengan adanya prasarana dan fasilitas yang disediakan oleh pengelola, para peziarah atau pengunjung bisa merasa nyaman. Karena, prasarana dan fasilitas yang disediakan oleh pengelola membuat para pengunjung atau peziarah merasa lebih terbantu dan dapat memenuhi kebutuhannya selama berada di sana.

Berikut ini adalah beberapa prasarana dan fasilitas yang tersedia di Makam Sunan Kalijaga.

a. Tempat Parkir

Bagi peziarah yang datang ke makam Sunan Kalijaga untuk berziarah atau sekadar berkunjung, pengelola makam sudah

menyediakan tempat parkir. Area parkir yang tersedia sangat luas, karena dapat menampung kendaraan besar seperti kendaraan bermotor, mobil pribadi, dan bus pariwisata. Tempat parkir yang berada di depan pintu masuk ke area makam ada, tempat parkir di tengah dan di belakang area pintu masuk makam juga ada dan ternyata warga sekitar yang memiliki lahan atau tanah yang lebih luas memanfaatkan lahan tersebut sebagai tempat parkir, selain itu makam tersebut juga dikelola oleh pengelola. Berikut beberapa gambar foto tempat parkir yang diambil oleh penulis saat penelitian.

Gambar 3.3 Tempat Parkir



b. Tempat Penitipan Alas Kaki

Bagi para peziarah atau pengunjung makam Sunan Kalijaga, pengelola menyediakan tempat untuk menaruh alas kaki. Tempat ini dijaga keamanannya dan ditata oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola bapak Nizam mengatakan bahwa:

“Pengelola membuat tempat penitipan sandal atau sepatu bertujuan untuk kenyamanan peziarah, agar sandal atau peziarah tidak hilang dan agar bisa tersusun rapi jika ditaruh di penitipan sandal mbak”.

Dengan ini pengelola bertujuan agar para peziarah dan tamu merasa nyaman dan tidak khawatir kehilangan alas kaki atau sandal selama di makam. Dengan adanya fasilitas ini, para peziarah atau peziarah merasa senang dan aman saat berkunjung.

Gambar 3.4 Tempat Penitipan Alas Kaki



c. Kamar Mandi

Tersedia toilet bagi peziarah yang berkunjung ke makam Sunan Kalijaga untuk tujuan keagamaan. Ada 5 sampai 20 toilet yang tersedia di sekitar makam, dan bukan hanya satu saja yang tersedia. Namun, karena pengelola makam hanya menyediakan fasilitas yang ada, yang selanjutnya dipercayakan kepada masyarakat sekitar untuk mengelolanya, maka toilet-toilet tersebut dikelola oleh warga setempat. Dan uang yang diperoleh akan dibagi di antara pengelola dengan masyarakat kadilangu.

Gambar 3.5 Kamar Mandi



d. Tempat Sampah

Pada objek wisata religi makam Sunan Kalijaga memberikan fasilitas berupa tempat sampah, dimana pengelola memperhatikan dan menjaga kebersihan yang ada di lingkungan

sekitar makam, terdapat tempat sampah yang sudah disediakan oleh pengelola. Tidak hanya itu tempat sampah tersebut juga dibedakan antara jenis sampah organik, an organik serta daur ulang. Dengan hal ini bertujuan agar para pengunjung atau peziarah menjaga kebersihan saat berziarah dan membuang sampah sesuai dengan tempatnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Nizam selaku penerus generasi muda Yayasan makam Sunan Kalijaga mengatakan bahwa:

“Pengelola makam menyediakan tempat sampah yang ada di lingkungan sekitar makam, agar para peziarah tidak membuang sampah sembarangan dan lingkungan sekitar makam jadi bersih mbak”.

Gambar 3.6 Tempat Sampah



e. Denah Menuju Area Makam

Objek wisata religi makam Sunan Kalijaga terdapat foto atau gambar denah lokasi menuju ke arah makam Sunan Kalijaga. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mike selaku pengurus Yayasan bahwa:

“Untuk memudahkan pengunjung atau peziarah yang datang kami dari pengelola makam sudah memberikan tanda untuk menuju ke makam Sunan Kalijaga, yaitu berupa gambar denah lokasi dan papan petunjuk arah, bertujuan agar peziarah tidak kebingungan saat pertama kali datang di Kadilangu mbak”

Dengan hal ini bertujuan untuk memudahkan para peziarah yang datang berkunjung agar tidak merasakan kebingungan saat menuju ke makam. Terlebih bagi peziarah luar daerah ataupun pengunjung asing.

Gambar 3.6 Denah area Makam Sunan Kalijaga



f. Tempat rak Al-Quran dan buku yasin

Pengelola makam sunan kalijaga sediakan tempat rak Al-Quran dan buku yasin untuk para peziarah yang berkunjung di makam, pengunjung tidak perlu repot-repot bawa buku yasin ataupun Al-Qur'an dari rumah sebab pihak pengelola makam telah menyediakan nya.

Gambar 3.7 Rak Al-qur'an dan Buku Yasin



g. Masjid

Sebuah masjid yang ada di sekitar makam tersedia untuk digunakan selama berwisata religi di makam Sunan Kalijaga, yang bisa digunakan untuk salat dan beristirahat sejenak. Masjid ini terletak dekat dengan makam Sunan Kalijaga, pengelola menyediakan tempat ibadah untuk para peziarah dan tamu muslim dapat melaksanakan shalat dengan khusyuk dan nyaman. Masjid ini memiliki fasilitas untuk shalat, tempat untuk

berwudhu, dan toilet terpisah untuk pria dan perempuan, mukena dan lain-lain.

Gambar: 3.8 Masjid



h. Air Gentong Peninggalan Sunan Kalijaga

Air dalam gentong peninggalan Kanjeng Sunan Kalijaga dianggap bertuah dan dipercaya memiliki ragam khasiat. Seringkali, para peziarah sebelum pulang menyempatkan diri untuk membasuh tubuh hingga meminumnya bahkan juga ada yang dibawa pulang. Masyarakat meyakini bahwa air tersebut suci dan mengandung tuah yang bisa menyembuhkan beragam penyakit. Pihak pengelola makam juga menyediakan gelas plastik bagi para peziarah yang ingin menenggak air bertuah tersebut.

Gambar 3.9 Tempat Air Gentong Peninggalan Sunan Kalijaga



7. Kegiatan Dakwah di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak

Kegiatan dakwah di makam Sunan Kalijaga demak merupakan salah satu aspek penting yang melestarikan ajaran Sunan Kalijaga serta menjaga tradisi Islam yang ramah, damai, dan akomodatif terhadap budaya lokal. Sunan Kalijaga adalah salah satu walisongo yang dikenal dengan pendekatan dakwahnya yang sangat khas yaitu menggunakan budaya lokal, seni, dan kebijaksanaan dalam menyebarkan ajaran Islam di Jawa. Oleh karena itu, kegiatan dakwah di sekitar makam Sunan Kalijaga tidak hanya berfungsi untuk menyebarkan ajaran agama, tetapi juga untuk melestraikan nilai-nilai kultural yang sejalan dengan Islam, adapun beberapa kegiatan dakwah yang ada di makam Sunan Kalijaga Demak antara lain yaitu:

a. Kegiatan Ibadah

Dalam melaksanakan kegiatan dakwah di Makam Sunan Kalijaga tidak pernah terlepas dari kegiatan ibadah yang dilaksanakan setiap hari maupun setiap minggunya. Kegiatan ibadah yang dilakukan yaitu seperti:

1. Sholat 5 waktu yang dilaksanakan di Masjid Sunan Kalijaga
2. Sholat Jumat dan Khutbah Jum'at yang dilaksanakan di Masjid Sunan Kalijaga
3. Sholat Idul Fitri dan Idul Adha Bersama dilakukan di Masjid Sunan Kalijaga

b. Kegiatan pengajian

Dalam mendukung kegiatan dakwah di Makam Sunan Kalijaga Demak, terdapat beberapa kegiatan pengajian diantaranya yaitu:

1. Pengajian selapanan yang dilaksanakan setiap minggunya
2. Pengajian rutin yang diadakan setiap hari sabtu pagi
3. Pengajian isra mi'raj
4. Maulid *simtudduror* setiap malam Jum'at

Gambar 3.10 Pengajian Selapan Setiap Mingguan



c. Pagelaran Acara Adat

Dalam lestariakan budaya serta tradisi yang ada di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu, terdapat beberapa pagelaran acara adat yang dilaksanakan pengurus Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Edi selaku juru kunci makam mengatakan bahwa:

“Kegiatan keagamaan yang ada di makam Sunan Kalijaga itu ada banyak mbak, salah satunya yaitu pagelaran acara adat seperti haul Sunan Kalijaga, Ancakan, dan Grebeg Besar yang dilaksanakan setiap tahunnya, ini bertujuan agar kelestarian budaya masih tetap terjaga dan sudah menjadi tradisi bagi masyarakat kadilangu mbak”.

Dengan hal ini bertujuan agar tradisi dan budaya yang sudah ada setiap tahunnya terlaksana dan tidak terlupakan. Kegiatan acara adat diantaranya seperti:

1. Haul Sunan Kalijaga

Peringatan haul adalah kegiatan tahunan yang sudah berlangsung selama berabad-abad, serta jadi warisan budaya penting untuk masyarakat Jawa Tengah. Haul sunan kalijaga diperingati setiap tanggal 10 Muharram. diperingatinya haul Sunan Kalijaga adalah untuk mengenang wafatnya Sunan Kalijaga sekaligus do’akan beliau supaya semua amal ibadahnya diterima Allah SWT, dan juga agar kita senantiasa mengenang jasa dan keteladanan semasa hidup Sunan Kalijaga.

2. Prosesi Ancakan

Keturunan Kanjeng Sunan Kalijaga yang dibesarkan dan berkembang di wilayah Kadilangu inilah yang terus melaksanakan tradisi prosesi syukuran tanggal 10 Dzulhijah, menjelang perayaan Idul Adha.

3. Grebeg besar

Grebeg Besar merupakan acara adat yang diadakan setiap tahun di bulan Dzulhijah. Pawai kirab dari Pendopo Kabupaten Demak menuju Makam Sunan Kalijaga menjadi puncak acara Grebeg Besar. Masyarakat Kadilangu merayakannya dengan tumpeng sanga dan ancakan selamatan pada malam sebelum tanggal 10 Dzulhijah.

Gambar 3.11 Acara kirab



Perayaan kirab budaya ini merupakan salah satu cara masyarakat Demak untuk melestarikan tradisi sejarah dan budayanya sekaligus menghormati jasa para wali dengan meneruskan perjuangan ajaran Islam. Pada tanggal 10 Dzulhijah juga ada acara penjamasan pusaka (*Kutang Ontokusuma dan Keris Kyai Crubuk*) peninggalan dari Sunan Kalijaga, dan acara penjamasan tersebut hanya dilakukan oleh keturunan atau ahli waris dari Sunan Kalijaga saja yang boleh melakukan penjamasan.

Gambar 3.12 Acara Grebeg Besar



Grebeg besar berasal dari dua kata Bahasa Jawa yaitu Grebeg dan Besar. Grebeg berarti suara angin yang menderu. Grebeg juga dapat diartikan sebagai pengiring atau perkumpulan. Sedangkan kata Besar merupakan nama bulan Dzulhijah dalam Bahasa Jawa. Grebeg besar digunakan sebagai upacara adat, hiburan, media komunikasi, penyatuan nilai-nilai kemasyarakatan, tradisi dan budaya serta sebagai objek pariwisata yang ada di kabupaten Demak.

B. Strategi Pelayanan yang diterapkan oleh Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak dalam Melayani peziarah

Strategi pelayanan yang diterapkan oleh Yayasan makam Sunan Kalijaga demak dalam melayani peziarah umumnya melibatkan berbagai pendekatan yang berfokus pada kenyamanan, keamanan, dan pengalaman spiritual para peziarah. Wisata religi makam Sunan Kalijaga pada umumnya menawarkan pengalaman spiritual serta budaya yang kaya. Makam Sunan Kalijaga Demak sering menjadi tujuan utama bagi wisatawan yang ingin mendalami kebudayaan dan sejarah Islam di Indonesia, salah 1 dari 9 wali yang terkenal di pulau Jawa. Dari hasil wawancara dengan pengelola Yayasan Makam Sunan Kalijaga menyatakan pengelola sudah melakukan beberapa strategi pelayanan yang diterapkan dalam melayani peziarah diantaranya yaitu:

1. Pengelolaan area makam yang nyaman dan bersih yaitu pengelola Yayasan menjaga dan mengutamakan kebersihan pada area makam

untuk menciptakan suasana yang nyaman dan khusyuk, seperti menjaga area makam agar tetap bersih, tempat wudhu, dan fasilitas lainnya. Kemudian pengelola juga melakukan penataan lingkungan seperti penataan tempat duduk, jalur masuk dan keluar peziarah agar tetap tertib dan nyaman.

2. Penyediaan fasilitas penunjang yaitu pengelola Yayasan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana seperti masjid, mushola, tempat wudhu, dan toilet bagi para peziarah. Pengelola Yayasan menyediakan tempat parkir yang memadai, seperti penyediaan area parkir yang memadai untuk kendaraan roda dua, roda empat dan lainnya, termasuk bus rombongan peziarah yang bertujuan untuk menghindari kemacetan dan mempermudah akses jalan menuju ke makam.
3. Pengelolaan keamanan dan ketertiban yaitu pengelola Yayasan harus menyediakan tempat keamanan yang ada di sekitar makam hal ini bertujuan agar menjaga area makam untuk terhindar dari tindakan yang tidak diinginkan seperti pencopetan atau tindakan asusila, pengelola juga harus membuat pengaturan arus peziarah agar tidak berdesak-desakan terutama pada hari-hari besar Islam seperti haul Sunan Kalijaga, grebeg besar dan lainnya, hal ini bertujuan agar terhindar dari penumpukan masa, sehingga para peziarah atau pengunjung merasa nyaman dan aman.
4. Kegiatan sosial dan keagamaan yang ada di makam Sunan Kalijaga, yaitu pengelola Yayasan mengadakan pengajian dan do'a Bersama, dan kegiatan keagamaan lainnya untuk memperkuat nilai-nilai spiritual peziarah, pengelola juga mengajak para warga sekitar untuk melakukan bakti sosial seperti membagikan makanan kepada peziarah atau melakukan gotong royong untuk membersihkan lingkungan di sekitar makam.
5. Pengelolaan keuangan yang transparan yaitu pengelola Yayasan mengelola dana dari donasi peziarah secara transparan dan digunakan untuk pemeliharaan makam serta kegiatan sosial, kemudian Sebagian

dana dialokasikan untuk memperbaiki dan menambah fasilitas yang ada di sekitar makam yang berguna untuk menunjang pelayanan agar peziarah merasa puas dan senang.

Wawancara dengan bapak Nizam sebagai penerus generasi muda Sunan Kalijaga mengenai pelayanan di Makam Sunan Kalijaga sebagai berikut:

“Pelayanan yang ada di makam sunan kalijaga sudah berjalan dengan baik, karena dari pengurus sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengunjung atau peziarah yang datang. Kami juga menyediakan tempat peristirahatan bagi peziarah yang datang dari luar kota. Tetapi peziarah atau pengunjung tidak diijinkan untuk menginap di Makam, dan biasanya para peziarah yang datang kebanyakan langsung pulang, jadi jarang ada pengunjung yang mau menginap atau bermalam di Makam.”

Pelayanan yang diberikan oleh pengelola makam Sunan Kalijaga dinilai kurang memuaskan oleh para peziarah yang berkunjung. Sebagian peziarah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan pengelola yaitu seperti penitipan alas kaki kenapa tidak gratis dan harus membayar hal ini terkadang membuat peziarah merasa terganggu, sehingga ada beberapa peziarah yang meletakkan sandal atau sepatunya diluar pintu masuk makam agar tidak membayar. Seperti yang disampaikan Fatiha dalam wawancaranya:

*“Kenapa setiap orang harus daftar ke petugas ziarah, sedangkan zaman dulu hanya khusus rombongan orang-orang banyak, dan juga untuk tempat penitipan sandal cukup ditata rapi tanpa harus membayar ke pihak pengurus”.*⁶⁶

Hal ini serupa dengan pernyataan peziaran lainnya:

*“Ada tempat penitipan sandal bagi peziarah agar tempat disekitar makam rapi, dan pesan saya kenapa untuk tempat penitipan sandal peziarah harus membayar walaupun seiklasnya dan kenapa tidak dibuat gratis saja bagi peziarah yang berkunjung ke makam?”.*⁶⁷

⁶⁶ Wawancara, Fatiha, Peziarah, 7 Juni 2024

⁶⁷ Wawancara, Uswatun Chasanah, Peziarah, 7 Juni 2024

Pelayanan daya tanggap, perihal ini pihak pengelola atau pengurus Makam Sunan Kalijaga belum memberikan pelayanan yang informatif contohnya ketika peziarah ada yang kecopetan atau kehilangan barang bawaanya pengelola ataupun pengurus tidak bertanggung jawab atas kehilangan tersebut, dan Ketika ada peziarah yang ketinggalan dari rombongannya pihak pengelola juga tidak memberikan informasi dipusat informasi kalau ada yang tertinggal rombongannya. Hal ini seperti pernyataan Ibu Nur Rohmah dalam wawancaranya:

*“Sudah diberikan pelayanan yang baik oleh pengelola dari pengelola menyambut para peziarah dengan ramah, sopan, tetapi dalam hal keamanan pengelola tidak bertanggung jawab jika ada peziarah yang kehilangan barang bawaanya seperti dompet, tas ataupun lainnya”.*⁶⁸

Pengelola juga belum cepat tanggap dan siaga saat para peziarah atau pengunjung mengalami kesulitan. Dimana saat para peziarah yang baru saja berkunjung di Makam Sunan Kalijaga merasa kebingungan karena tidak tau jalannya maka pengurus belum memberikan arahan atau mendampingi peziarah tersebut. Hal ini sebagaimana pernyataan dari Uswatun Chasanah dalam wawancaranya:

*“Belum diberikan pelayanan yang baik oleh pengelola, seperti pengelola tidak membantu dengan sigap apabila ada peziarah yang merasa kebingungan saat pertama kali mengunjungi makam sunan kalijaga”.*⁶⁹

Berbeda dengan pernyataan tersebut dari yang disampaikan oleh Bapak Mike selaku sekretaris Yayasan makam Sunan Kalijaga Demak bahwa:

“Pengurus sudah memberikan papan penunjuk jalan yang ada di sekitar makam mbak, jadi para pengunjung atau peziarah yang merasa kebingungan saat datang berziarah bisa melihat papan petunjuknya, tetapi dari pengurus belum memberikan pelayanan yang sigap bagi peziarah lansia atau disabilitas yang tidak tau arah

⁶⁸ Wawancara, Ibu Nur Rohmah, Peziarah, 7 Juni 2024

⁶⁹ Wawancara, Uswatun Chasanah, Peziarah, 7 Juni 2024

*menuju ke makam dan kami juga memasang biografi dari sunan kalijaga yang dapat pengunjung baca-baca saat mau masuk ke makam sunan kalijaga”.*⁷⁰

Pengelola belum memberikan rasa aman kepada peziarah dan terdapat beberapa pengurus dan pengelola yang tidak bersikap ramah kepada peziarah, contohnya ketika sedang penelitian ada pengurus yang marah karena mengambil gambar tanpa ijin, tetapi sudah ijin lewat pengurus yang lain, hal ini yang menyebabkan miskom antara pengurus. Belum adanya jaminan keselamatan bagi peziarah atau pengunjung yang datang. Seperti yang disampaikan Ibu Siti Chamdanah dalam wawancaranya:

*“Sudah diberikan pelayanan dengan baik kepada pengelola, Cuma ada beberapa pengelola yang masih bersifat tidak ramah kepada peziarah, contohnya ketika peziarah tidak mau mengisi daftar pengunjung pasti ada pengelola yang marah-marah dengan nada tinggi, karena bagi pengelola setiap peziarah yang datang wajib mengisi buku pengunjung dulu sebelum masuk ke makam”.*⁷¹

Berbeda dengan Ibu Evi yang menjumpai pengelola atau pengurus makam yang ramah, sebagaimana pernyataannya:

*“Ketika saya berziarah ke makam sunan kalijaga sudah diberikan pelayanan yang baik dari pengelola, contohnya ketika saya dan peziarah masuk selalu ditanyai darimana asalnya dan diberi salam, tetapi ketika berziarah berombongan harus mendaftar dulu ke petugas dengan memberikan infak seiklasnya”.*⁷²

Terdapat beberapa saja jaminan keselamatan bagi peziarah yang berkunjung dimakam Sunan Kalijaga yaitu tersedianya beberapa fasilitas yang sudah cukup memadai dan dapat peziarah gunakan diantaranya yaitu: tempat penitipan alas kaki, para peziarah terkadang sering kehilangan sandal ataupun sepatu saat mengunjungi makam, karena itu pengelola menyediakan tempat penitipan sandal agar bisa digunakan oleh pengunjung atau peziarah, biasanya pengunjung dikasih nomer untuk ditaruh di tempat

⁷⁰ Wawancara, Bapak Mike, Sekretaris Yayasan Makam Sunan Kalijaga, 8 Desember 2023

⁷¹ Wawancara, Ibu Siti Chamdanah, Peziarah, 7 Juni 2024

⁷² Wawancara, Ibu Evi, Peziarah, 7 Juni 2024

sandal dan kemudian dibawa oleh pengunjung. Kemudian setelah berziarah pengunjung bisa mengambil sandal atau sepatu di petugas dengan menunjukkan nomor yang tertera dengan membayar seiklasnya untuk dimasukan ke kotak infaq, dan jika tidak membayar juga tidak apa-apa (gratis), tetapi saat masuk ke makam banyak penjual yang menawarkan kantong plastik kepada peziarah dengan harga dua ribu rupiah tetapi tidak banyak pengunjung yang mau membeli kantong plastik tersebut. Karena, para peziarah lebih memilih meletakkan sandal atau sepatu di depan pintu masuk agar peziarah tidak membayar di petugas penitipan sandal. Peziarah yang sandal atau sepatu tidak dititipkan ke petugas makam, peziarah jalan lagi ke depan mengambil sandal tanpa alas kaki lewat pintu belakang.

Hal ini serupa dengan apa yang disampaikan oleh peziarah ibu Evi yang berkunjung ke Makam Sunan Kalijaga terkait fasilitas pelayanan yang disediakan oleh pengelola bahwa:

“Saya saat berziarah di Makam Sunan Kalijaga merasa nyaman mbak, karena dilihat dari tempatnya yang bersih, rapi dan juga adem, dan tidak hanya itu ada tempat buat penitipan sandal juga jadinya saya tidak perlu khawatir lagi saat berziarah nanti sandalnya hilang atau gimana, tetapi kadang saya hanya menitipkan sandal saya didepan pintu masuk agar saya tidak membayar di pengurus yang menyediakan tempat sandal tersebut. Tidak hanya saya saja mbak tetapi ada juga pengunjung lainnya.”⁷³

C. Kepuasan Peziarah pada wisata religi Makam Sunan Kalijaga

Kepuasan peziarah pada wisata religi makam Sunan Kalijaga merupakan hasil dari berbagai faktor yang berkontribusi pada pengalaman peziarah, baik secara spiritual maupun fisik. Wisata religi ini bukan sekedar kunjungan saja, tetapi merupakan bentuk aktivitas keagamaan yang mendalam, dimana para peziarah mencari keberkahan, ketenangan jiwa dan penguatan iman. Adapun setiap peziarah berbeda-beda dalam menyampaikan kepuasan selama mengunjungi Makam Sunan Kalijaga. Pernyataan dari yang disampaikan oleh peziarah ibu Evi bahwa:

⁷³ Wawancara, Ibu Evi, Peziarah, 7 Juni 2024

*“Ketika saya mengunjungi makam sunan kalijaga merasa puas, dan senang, karena disini tempatnya bersih, rapi serta nyaman saat berdoa dan bertawasul dengan khusyuk dan tenang”.*⁷⁴

Hal ini serupa dengan pernyataan Ibu Nur Rohmah dalam wawancaranya:

*“Saat selesai mengunjungi makam sunan kalijaga hati saya merasa senang dan batin hati saya menjadi tenang, dan fasilitas dan aksesibilitas yang ada di sekitar makam juga sudah tertata dengan baik”.*⁷⁵

Hal ini sedikit berbeda dengan pendapat Fatiha yang menyatakan sedikit merasakan puas saat berkunjung:

*“Alhamdulillah saat saya mengunjungi makam sunan kalijaga sudah sedikit merasakan kepuasan, karena tempatnya nyaman sehingga saya bisa bertawasul dengan khusyuk”.*⁷⁶

Berdasarkan ketiga pendapat para peziarah diatas mengenai kenyamanan di Makam Sunan Kalijaga sudah disediakan oleh pengelolanya agar peziarah merasakan kenyamanan. Sebagaimana pernyataan bapak Mike, selaku sekretaris yayasan:

*Untuk kebersihan dan pemeliharaan makam kami dari pengurus sudah menyediakan beberapa tempat sampah yang ada di sekitar makam, kemudian untuk pemeliharaan makam sendiri kami tidak mengubah bentuk bangunan hanya saja mengganti warna cat yang sudah pudar mbak.”*⁷⁷

Terdapat harapan dari para peziarah agar pengelola bisa lebih baik dalam memberikan kenyamanan di Makam Sunan Kalijaga. Sebagaimana yang disampaikan Ibu Siti Chamdanah dalam wawancaranya:

“Sangat senang jika makam sunan kalijaga dibuka, tetapi para peziarah harus berdesak-desakan untuk masuk di area makam

⁷⁴ Wawancara, Ibu Evi, Peziarah, 7 Juni 2024

⁷⁵ Wawancara, Ibu Nur Rohmah, Peziarah, 7 Juni 2024

⁷⁶ Wawancara, Fatiha, Peziarah, 7 Juni 2024

⁷⁷ Wawancara, bapak Mike, Sekretaris Yayasan Makam Sunan Kalijaga, 8 desember 2023

beliau, hal tersebut dapat menyebabkan pertengkaran antar peziarah yang tidak mau mengantri.”⁷⁸

Kepuasan pelayanan peziarah di makam Sunan Kalijaga mempunyai respon yang berbeda-beda. Hal ini dibuktikan dengan salah satu pernyataan diatas yg selaras dengan yang disampaikan oleh peziarah ibu Nur Rohmah berasal dari Mranggen demak terkait kepuasan peziarah bahwa:

“Menurut saya dari pengelola sudah memberikan pelayanan dengan baik, menyambut para peziarah dengan ramah dan sopan, bentuk kepuasan yang saya rasakan selama berziarah yaitu batinya saya agak tenang kemudian pengola juga menyediakan tempat penjualan oleh-oleh yang bisa dibawa pulang oleh peziarah. Tetapi dalam hal keamanan pihak pengelola dan pengurus masih belum sigap akan hal tersebut, pihak penglola dan pengurus tidak bertanggung jawab atas barang kehilangan dari para peziarah yang berkunjung di makam.”⁷⁹

⁷⁸ Wawancara, Ibu Siti Chamdanah, Peziarah, 7 Juni 2024

⁷⁹ Wawancara, Ibu Nur Rohmah, Peziarah, 7 Juni 2024

BAB IV

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN WISATA RELIGI PADA YAYASAN MAKAM SUNAN KALIJAGA KADILANGU KABUPATEN DEMAK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PEZIARAH

A. Analisis Strategi Pelayanan Wisata Religi Pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu

Strategi pelayanan yakni suatu cara ataupun perilaku serta usaha seseorang untuk melayani kebutuhan orang lain. Hal ini dilaksanakan pengelola Yayasan makam sunan Kalijaga untuk meningkatkan kepuasan yang dibutuhkan oleh peziarah, beberapa strategi pelayanan yang baik khususnya pada wisata religi Makam Sunan Kalijaga. Maka dalam hal ini diperoleh beberapa strategi pelayanan yang sudah diterapkan oleh pengelola Yayasan. Adapun pelayanan wisata religi Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak yang berkaitan teori dikemukakan oleh Parasuraman yaitu *TERRA* diantaranya yaitu⁸⁰:

a. Pelayanan bukti fisik (*Tangibles*)

Pelayanan fisik di Makam Sunan Kalijaga sudah baik karena fasilitas dan infastruktur telah disediakan oleh pengurus Yayasan Makam Sunan Kalijaga untuk kenyamanan dan kebutuhan para peziarah. Pelayanan fisik yang disediakan oleh Yayasan Makam Sunan Kalijaga sebagaimana yang dikatakan bapak Nizam selaku pengurus generasi muda Makam Sunan Kalijaga yaitu adanya berbagai sarana dan prasarana dan fasilitas lain yang memadai bagi peziarah atau pengunjung yaitu: toilet, masjid, tempat parkir, tempat rak Al-Quran dan yasin, tempat sampah dan tempat penjualan oleh-oleh⁸¹. Hal ini sesuai dengan teori meningkatkan kepuasan pengunjung menurut Collin Morgan, dan Stephen Murgatroyd bahwa fasilitas ibadah

⁸⁰ Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. hal.46

⁸¹ Wawancara, bapak Nizam, Penerus Generasi Muda Yayasan Makam Sunan Kalijaga, 8 desember 2023

yang memadai yaitu pengelola atau pengurus menyediakan tempat ibadah yang bersih, nyaman, dan sesuai tuntutan agama yang dianut peziarah⁸².

Selain dari pada itu pelayanan fisik yang dilakukan oleh Yayasan makan sunan kalijaga ialah adanya tempat peristirahatan bagi peziarah yang ingin beristirahat saat mengunjungi Makam Sunan Kalijaga, seperti adanya tempat aula untuk bertawasul dan penginapan yang dibutuhkan bagi peziarah dari luar kota. Pandangan ini senada dengan pendapat Parasuraman yang menyatakan bahwa pelayanan meliputi penampilan dan sarana, bangunan, peralatan, dan penampilan pegawai⁸³. Hal ini juga sesuai dengan teori meningkatkan kepuasan pengunjung menurut Collin Morgan, dan Stephen Murgatroyd bahwa akomodasi yang ramah peziarah yaitu pengurus yayasan bisa menyediakan akomodasi seperti hotel atau penginapan yang ramah peziarah dengan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan para peziarah, seperti tempat ibadah di dalam atau dekat dengan tempat penginapan⁸⁴.

Pelayanan yang diberikan oleh pengelola makam Sunan Kalijaga mendapat kritik dari para peziarah karena dianggap kurang memuaskan. Salah satu keluhan utama adalah terkait biaya penitipan alas kaki yang dinilai tidak perlu seperti yang dinyatakan oleh peziarah atas nama Fatiha dan Uswatun Chasanah. Banyak peziarah merasa terganggu karena harus membayar meskipun dengan nominal seikhlasnya. Beberapa dari mereka bahkan memilih meletakkan sandal atau sepatu di luar pintu masuk makam untuk menghindari biaya tersebut. Kritik ini mencerminkan harapan peziarah agar pelayanan di situs religius seperti makam Sunan Kalijaga lebih berorientasi pada kenyamanan dan keikhlasan dalam berziarah. Kritik dan masukan dari peziarah tersebut sebagai tolak ukur kualitas pelayanan

⁸²Collin Morgan, dan Stephen Murgatroyd, *Total Quality Management in the Public Sector: anInteractive Perspective*, Buckingham, Open University Press, 1994. hal.7

⁸³ Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. hal.46

⁸⁴Collin Morgan, dan Stephen Murgatroyd, *Total Quality Management in the Public Sector: anInteractive Perspective*, Buckingham, Open University Press, 1994. hal.7

yang ada. Hal ini sesuai dengan salah satu dimensi yang digunakan sebagai pengukur kualitas pelayanan menurut Heni Rohaeni dan Nisa Mawa yakni meningkatkan fasilitas untuk perkembangan wisata religi⁸⁵.

b. Pelayanan Perhatian (*Empathy*)

Pelayanan di Makam Sunan Kalijaga mencerminkan adanya perbedaan kualitas yang dipengaruhi oleh sikap individu pengelola. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti Chamdanah, beberapa pengelola menunjukkan sikap kurang ramah, terutama ketika berhadapan dengan peziarah yang tidak mengikuti aturan, seperti tidak mengisi daftar pengunjung. Pengelola bahkan menggunakan nada tinggi saat menegur, yang menciptakan kesan tidak menyenangkan bagi peziarah. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pelatihan pengelola, khususnya dalam menjaga etika komunikasi dan pengelolaan konflik dengan peziarah.

Namun, pengalaman yang lebih positif diungkapkan oleh Ibu Evi, yang merasakan keramahan dari beberapa pengelola. Ia menyebutkan bahwa mereka memberikan salam, menanyakan asal peziarah, dan memberikan arahan dengan sopan. Prosedur administrasi, seperti pendaftaran untuk rombongan dengan pemberian infak secara sukarela, juga dilakukan dengan pendekatan yang ramah. Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk memberikan pelayanan yang baik, konsistensi dalam sikap dan pendekatan pengelola terhadap peziarah masih menjadi tantangan utama. Hal ini mengindikasikan perlunya standarisasi pelayanan yang lebih baik untuk memastikan pengalaman ziarah yang nyaman dan menyenangkan bagi semua pengunjung.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang sudah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, serta Berry yakni *emphaty* (empati) yakni kapasitas anggota staf untuk mengomunikasikan layanan yang ditawarkan oleh bisnis secara efektif akan memengaruhi secara positif seberapa baik

⁸⁵ Heni Rohaeni, Nisa Nawar. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung, *Jurnal Ecodemice*. Vol.2 No.2. hal.314

pelanggan dinilai⁸⁶. Hal ini dapat dijadikan masukan kepada pengelola agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan perhatian yang diberikan oleh setiap anggota atau pengurus yayasan.

c. Pelayanan Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Pelayanan daya tanggap di Makam Sunan Kalijaga masih memiliki kekurangan, terutama dalam aspek keamanan dan informasi. Respons pengelola terhadap peziarah yang membutuhkan arahan juga dianggap kurang sigap. Berdasarkan pernyataan Uswatun Chasanah, peziarah yang kebingungan karena baru pertama kali mengunjungi Makam Sunan Kalijaga tidak mendapatkan pendampingan atau arahan yang jelas dari pengelola. Hal ini menunjukkan kurangnya upaya proaktif dalam memberikan pengalaman berziarah yang nyaman dan terorganisir, terutama bagi mereka yang membutuhkan panduan.

Namun, menurut Bapak Mike, sekretaris Yayasan Makam Sunan Kalijaga, pengelola telah menyediakan papan petunjuk jalan dan biografi Sunan Kalijaga untuk membantu pengunjung. Meski demikian, pengelola mengakui bahwa pelayanan kepada peziarah lansia atau penyandang disabilitas masih kurang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan fasilitas informasi, daya tanggap terhadap kebutuhan khusus peziarah masih perlu diperbaiki.

Sebagaimana dalam penelitian lain yang menyatakan bahwa pelayanan informasi dan bantuan yaitu pengurus bisa menyediakan pusat informasi dan bantuan bagi peziarah untuk membantu mereka dalam merencanakan dan menjalani perjalanan spiritual mereka dengan lancar. Informasi harus dibuat lebih mudah diakses sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan⁸⁷. Hal ini dapat dijadikan

⁸⁶ Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. hal.46

⁸⁷ Kurnia Muhajarah, dan Lukmanul. Hakim. 2021. Promoting Halal Tourism: Penggunaan Digital Marketing Communication dalam Pengembangan Destinasi Wisata Masjid. *Al-Muttaqin: Jurnal Studi, Sosial, Dan Ekonomi*.2(1), hal.34-42

bahan masukan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan informasi di Makam Sunan Kalijaga.

d. Pelayanan Keandalan (*Reliability*)

Pengelola Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak dalam berikan pelayanan pada peziarah sudah sesuai persetujuan yang ditawarkan. Jadi maksud dari unsur *reliability* ini adalah keahlian perusahaan sampaikan jasa pelayanan secara tepat. Dalam artian pengelola memberikan panduan atau menyampaikan informasi tentang sejarah, dan adat budaya di Makam Sunan Kalijaga. Berdasarkan observasi, pelayanan kepada peziarah di Makam Sunan Kalijaga sudah dilakukan dengan berpedoman pada prinsip-prinsip Islam, baik dalam sikap maupun pengelolaan aktivitas. Pengelola dan staf sudah memiliki kedisiplinan tinggi serta menghormati nilai-nilai Islam dalam setiap interaksi dengan peziarah.

Selain itu, penting bagi pengelola untuk memastikan kesesuaian antara informasi yang disampaikan melalui media promosi, seperti brosur, dengan realitas pelayanan yang diterima oleh peziarah. Kecepatan dalam merespons kebutuhan dan permintaan peziarah juga menjadi aspek penting untuk menjaga kenyamanan mereka selama berziarah. Di samping itu, pengelola harus mampu mengatur setiap kegiatan di area makam agar tetap selaras dengan prinsip-prinsip Islam, sehingga kegiatan berziarah dapat berlangsung dengan khushuk dan tidak menyimpang dari tujuan spiritual yang diharapkan.

Hal ini telah sesuai dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang sudah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, serta Berry yakni *Reliability* (keandalan) menunjukkan sejauh mana bisnis memberikan layanan yang sama semacam yang dijanjikan secara tepat serta tepat.

Keandalan ini tidak hanya penting buat masalah besar, tetapi masalah kecil juga memiliki peran penting dalam cara klien memandang bisnis⁸⁸.

e. Pelayanan Keyakinan atau Jaminan (*Assurance*)

Menurut pernyataan Ibu Nur Rohmah, meskipun pengelola menyambut peziarah dengan ramah dan sopan, mereka tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang bawaan seperti dompet atau tas. Selain itu, jika ada peziarah yang tertinggal dari rombongannya, pihak pengelola tidak menyediakan bantuan atau informasi yang memadai melalui pusat informasi, sehingga menciptakan ketidaknyamanan bagi peziarah.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh Heni Rohaeni dan Nisa Mawa⁸⁹, salah satu dimensi sebagai pengukur kualitas pelayanan yakni memberikan respon terkait jaminan dan keamanan untuk pengunjung di suatu tempat wisata religi. Hal ini menjadi bahan evaluasi terkait pelayanan jaminan yang harus diperbaiki oleh pihak yayasan Makam Sunan Kalijaga. Perilaku pengelola Yayasan makam sunan kalijaga demak membuat peziarah merasa tenang dan Yayasan jika bisa menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan peziarah. Keahlian dan perilaku pengelola juga dapat membantu peziarah merasa lebih percaya diri dan dapat dipercaya saat menggunakan layanan yang disediakan. Manajemen memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan yang dibutuhkan peziarah.

Bersumber hasil observasi dan wawancara, informasi mengenai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman wisata religi pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak telah diketahui bahwasannya kekuatan yang dimiliki oleh Sunan Kalijaga terletak pada nilai sejarah, spiritual dan budaya yang ada, lokasi yang strategis, dan daya tarik yang dapat membuat peziarah merasa puas dan senang saat berkunjung. Sejarah yang mencakup tentang perjuangan sunan kalijaga yang sebarakan agama Islam dengan menggunakan wayang kulit serta

⁸⁸ Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. hal.46

⁸⁹ Heni Rohaeni, Nisa Nawar. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung, *Jurnal Ecodemice*. Vol.2 No.2. hal.314

lagu-lagu Jawa seperti lir-ilir dan lainnya. Lokasi yang strategis untuk dilewati oleh transportasi lainnya mampu memberikan kesan tersendiri bagi peziarah. Selain itu, daya tarik utama Makam Sunan Kalijaga adalah makam dan masjid yang dibangun oleh beliau, serta kendi air suci yang ditinggalkannya. Hal ini dapat memberikan kesan positif bagi para peziarah dan menjadikan Makam Sunan Kalijaga sebagai objek wisata yang unik.

Kelemahan pada wisata religi Makam Sunan Kalijaga Demak yang perlu diperhatikan seperti: kurangnya fasilitas pendukung, sikap pengurus yang kurang ramah kepada peziarah, kualitas pelayanan yang belum tertata dengan baik, serta keterbatasan sumber daya. Kurangnya fasilitas pendukung seperti belum adanya tempat informasi, tidak adanya tempat penginapan buat peziarah dari luar kota atau luar Jawa, keterbatasan pengurus atau pengelola dalam melayani peziarah, masyarakat luar tidak diperbolehkan mendaftar kerja sebagai pengurus Yayasan makam, karena yang menjadi petugas dan pengelola hanya ahli waris atau keturunan dari Sunan Kalijaga saja. Hal ini yang membuat keterbatasan sumber daya, baik dalam sumber daya manusia, keuangan ataupun infrastruktur yang ada di Makam Sunan Kalijaga.

Kemudian adanya peluang, yaitu adanya potensi yang dapat dimanfaatkan dan dikembangkan di masa yang akan datang. Objek wisata religi Makam Sunan Kalijaga punyai peluang-peluang seperti: peluang bekerjasama dengan dinas pariwisata Kab. Demak, objek wisata yang lebih unggul dari wisata religi lain yang ada di Demak, banyaknya ketertarikan peziarah karena ingin mengetahui lebih dalam terkait sejarah ataupun biografi dari Sunan Kalijaga, peningkatan promosi seperti media sosial, pamphlet, situs web dan sosial media lainnya, menjaga kelestarian budaya yang ada di Makam Sunan Kalijaga seperti: haul Sunan Kalijaga, selamatan atau ancakan, grebeg besar dan penjamasan pusaka peninggalan dari Sunan Kalijaga, perihal ini bisa menjadi peluang buat peziarah yang berkunjung.

Ancaman yang dapat terjadi di objek wisata religi Makam Sunan Kalijaga Demak yaitu antara lain: tidak adanya kerjasama dengan dinas

3. Ketertarikan dari para peziarah yang ingin mengetahui biografi dari Sunan Kalijaga. 4. Meningkatkan promosi	serta prasarana yang ada di Makam Sunan Kalijaga	2. Meningkatkan fasilitas pendukung melalui Kerjasama dengan pemerintah, dinas pariwisata atau pihak eksternal lainnya.
<u>THREATS (T)</u> 1. Tidak adanya Kerjasama dengan pemerintah atau dinas pariwisata 2. Fasilitas pelayanan yang masih kurang	<u>STRATEGI ST</u> 1. Meningkatkan Kerjasama dengan pemerintah atau dinas pariwisata 2. Meningkatkan strategi pelayanan yang ada di Makam Sunan Kalijaga 3. Meningkatkan keamanan dan keselamatan.	<u>STRATEGI WT</u> 1. Melakukan rencana jangka panjang 2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan SDM professional dalam pengelolaan dan pemeliharaan Makam Sunan Kalijaga

Untuk meningkatkan jumlah peziarah atau pengunjung yang datang di Makam Sunan Kalijaga Demak, maka diperlukannya strategi pelayanan yang baik. Menurut analisis SWOT yang dilaksanakan penulis bersumber hasil temuan dari kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman di Yayasan Makam Sunan Kalijaga Demak maka terdapat beberapa strategi sebagai berikut:

1. Strategi SO

Strategi SO adalah strategi yang mengoptimalkan kekuatan (*strength*) buat memanfaatkan peluang (*opportunity*), Adapun strategi SO yang bisa dilaksanakan, yakni:

- a. Peningkatan promosi melalui media sosial dan jalin Kerjasama dengan pemerintah atau dinas pariwisata kabupaten demak, dengan letak lokasi Makam Sunan Kalijaga yang strategis serta mudah dijangkau masyarakat sekitar ataupun peziarah dapat menjadi ketertarikan tersendiri bagi peziarah. Untuk meningkatkan jumlah peziarah yang berkunjung di Makam Sunan Kalijaga Demak maka

pengelola bisa membuat promosi wisata religi Makam Sunan Kalijaga melalui media sosial, semacam Instagram, Facebook, Twiter, maupun blog spot atau website. Perihal ini supaya pengjung ataupun peziarah yang datang setiap tahunnya bisa bertambah.

- b. Strategi Kerjasama dengan pemerintah ataupun dinas pariwisata kabupaten demak juga mampu meningkatkan daya tarik pada wisata religi Makam Sunan Kalijaga Demak, supaya para peziarah yang datang bisa berkunjung kembali dan Makam Sunan Kalijaga bisa diketahui dan dikenal oleh peziarah dari masyarakat sekitar maupun luar daerah jawa Tengah.

2. Strategi WO

Strategi WO adalah strategi yang minimalkan kelemahan (*Weakness*) dengan memanfaatkan peluang (*Opportunity*), Strategi WO yang dapat dilakukan yaitu:

- a. Mengadakan pelatihan kerja untuk para karyawan atau pengurus Yayasan dalam hal pelayanan, jadi dalam hal ini mengadakan pelatihan bagi pengurus ataupun karyawan yang bekerja di Yayasan Makam Sunan Kalijaga bertujuan agar pelatihan yang baik bisa meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pengurus ataupun karyawan, sehingga pengelola bisa memberikan layanan yang lebih profesional dan efisien.
- b. Meningkatkan fasilitas pendukung melalui Kerjasama dengan pemerintah, dinas pariwisata atau pihak eksternal lainnya. Memanfaatkan peluang untuk meningkatkan promosi objek wisata religi Makam Sunan Kalijaga, hal ini untuk menarik minat pemerintah, dinas pariwisata ataupun pihak eksternal untuk bersedia bekerjasama dalam tingkatan fasilitas pendukung di Makam Sunan Kalijaga. Strategi ini dapat membantu mengatasi kelemahan terkait fasilitas pendukung di Makam Sunan Kalijaga Demak.

3. Strategi ST

Strategi ST yakni strategi memakai kekuatan (*strength*) buat Atasi ancaman (*threats*), strategi tersebut adalah:

- a. Meningkatkan Kerjasama dengan pemerintah atau dinas pariwisata, bekerjasama dengan pemerintah atau dinas pariwisata untuk meningkatkan fasilitas infastruktur di Makam Sunan Kalijaga Demak. Bertujuan memperbaiki dan meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia supaya para peziarah merasa lebih nyaman dan tercukupi kebutuhannya saat berziarah.
- b. Meningkatkan strategi pelayanan di Makam Sunan Kalijaga, dengan meningkatkan infastruktur dan fasilitas pelayanan yang ada, seperti tempat parkir yang luas, toilet umum, sediakan informasi yang jelas serta mudah diakses peziarah terkait sejarah dari Sunan Kalijaga. Melakukan promosi melalui media sosial dan Kerjasama dengan agen perjalanan untuk mempromosikan wisata religi Makam Sunan Kalijaga Demak agar lebih dikenal oleh masyarakat luar lainnya. Dengan ini dapat menarik jumlah peziarah yang berkunjung di Makam Sunan Kalijaga dengan menjaga keunikan dan kelestarian budaya yang masih terjaga.
- c. Meningkatkan keamanan dan keselamatan, berfokus pada peningkatan keamanan dan keselamatan di wisata religi Makam Sunan Kalijaga untuk berikan rasa aman dan nyaman pada peziarah. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan sistem keamanan yang baik dengan petugas keamanan untuk menjaga keamanan di sekitar makam, memasang cctv disekitar Makam, dan memberikan informasi serta panduan keselamatan bagi peziarah yang berkunjung.

4. Strategi WT

Strategi WT yakni strategi yang meminimalkan kelemahan (*weakness*) serta hindari ancaman (*threats*), strategi tersebut diantaranya:

- a. Melakukan rencana jangka Panjang, adalah merancang rencana jangka panjang untuk meningkatkan infastruktur dan tingkatan fasilitas pendukung di Makam Sunan Kalijaga, yang mencakup terkait transportasi dan fasilitas umum lainnya. Bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan ketersediaan fasilitas dan pelayanan yang dapat meningkatkan pengalaman peziarah yang datang.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dan SDM professional dalam pengelolaan dan pemeliharaan Makam Sunan Kalijaga, yaitu melakukan pelayanan dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam pengelolaan makam, termasuk dalam hal kebersihan, keamanan dan pelayanan pengunjung atau peziarah. Meningkatkan infrastruktur dengan memperbaiki dan memperbaharui fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, akses jalan, dan menyediakan fasilitas informasi yang memadai seperti papan informasi atau yang lainnya. Berkolaborasi dengan mengajak masyarakat turut serta kegiatan pemeliharaan pelestarian makam. Hal ini bertujuan untuk menerapkan kualitas pelayanan dan SDM pengelolaan dan pemeliharaan Makam Sunan Kalijaga dapat meningkat serta terjaga dengan baik, sehingga bisa berikan pengalaman yang baik kepada para pengunjung atau peziarah yang datang.

Berdasarkan hasil analisis SWOT diatas dapat diketahui bahwa Makam Sunan Kalijaga Demak masuk kedalam kuadran III. Mengingat kuadran III adalah area dimana kelemahan internal bertemu dengan peluang eksternal. Pada kuadran ini Makam Sunan Kalijaga harus mengidentifikasi kelemahan internalnya dan mencari cara untuk memanfaatkan peluang eksternal yang ada. Pada kuadran III berfokus pada mengidentifikasi dan perbaiki kelemahan internal untuk dapat ambil keuntungan dari peluang eksternal yang ada. Seperti hasilnya yang sudah dijelaskan diatas bahwa kelemahan dan

peluang yang dimiliki oleh Makam Sunan Kalijaga sangat perlu diperhatikan guna untuk meningkatkan strategi pelayanan di makam sunan kalijaga. Dengan beberapa kelemahan tersebut mampu diatasi oleh peluang yang sangat luas sekali. Jadi dalam strategi pelayanan Makam Sunan Kalijaga Demak masih bisa diselesaikan dengan menggunakan strategi WO.

Strategi pelayanan yang dapat dilakukan pengelola yaitu dengan pertama dengan meningkatkan aksesibilitas dan fasilitas di Makam Sunan Kalijaga seperti tempat parkir yang luas, memperbanyak toilet umum, tempat istirahat bagi peziarah, dan akses jalan yang mudah diakses bagi para peziarah. Kedua meningkatkan pelayanan informasi yang efektif seperti pusat informasi yang dapat diakses oleh peziarah, baik secara fisik di lokasi atau online, untuk memberikan informasi tentang sejarah Sunan Kalijaga, jadwal ziarah atau layanan lainnya. Ketiga melakukan umpan balik dan keluhan yaitu melakukan survei kepuasan peziarah secara berkala untuk mendapatkan masukan yang berguna dalam meningkatkan pelayanan, merima dengan baik segala keluhan atau kritik dan saran yang diberikan oleh peziarah. Dengan menerapkan strategi pelayanan yang tepat maka para peziarah akan melakukan kunjungan kembali di Makam Sunan Kalijaga.

B. Analisis Kepuasan peziarah Makam Sunan Kalijaga

Pelayanan yang diberikan oleh pengelola makam Sunan Kalijaga dinilai kurang memuaskan oleh para peziarah yang berkunjung. Sebagian peziarah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan pengelola yaitu seperti penitipan alas kaki kenapa tidak gratis dan harus membayar hal ini terkadang membuat peziarah merasa terganggu, sehingga ada beberapa peziarah yang meletakkan sandal atau sepatunya diluar pintu masuk makam agar tidak membayar. Obyek wisata religi Makam Sunan Kalijaga berpotensi memberikan dampak positif bagi para pengunjung dan mendorong para peziarah untuk kembali berkunjung.

Pelayanan daya tanggap, perihal ini pihak pengelola atau pengurus Makam Sunan Kalijaga belum memberikan pelayanan yang informatif contohnya Ketika peziarah ada yang kecopetan atau kehilangan barang bawaanya pengelola ataupun pengurus tidak bertanggung jawab atas kehilangan tersebut, dan Ketika ada peziarah yang ketinggalan dari rombongannya pihak pengelola juga tidak memberikan informasi dipusat informasi kalau ada yang tertinggal rombongannya, pengelola juga belum cepat tanggap dan siaga saat para peziarah atau pengunjung mengalami kesulitan. Dimana saat para peziarah yang baru saja berkunjung di Makam Sunan Kalijaga merasa kebingungan karena tidak tau jalannya maka pengurus belum memberikan arahan atau mendampingi peziarah tersebut.

Kepuasan peziarah di Makam Sunan Kalijaga dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan aspek spiritual. Bagi sebagian peziarah, seperti Ibu Evi, pengalaman berziarah memberikan kepuasan tinggi karena tempat yang bersih, rapi, dan nyaman untuk berdoa dengan khusyuk. Pernyataan ini menunjukkan bahwa aspek fisik lingkungan makam sangat berperan dalam menciptakan suasana yang mendukung ibadah dan refleksi spiritual. Hal ini juga diamini oleh Ibu Nur Rohmah, yang merasa senang dan tenang setelah berkunjung, dengan catatan bahwa fasilitas dan aksesibilitas di makam sudah tertata baik.

Namun, ada peziarah seperti Fatiha yang merasa kepuasan yang dirasakan masih terbatas, meskipun kondisi tempat yang nyaman tetap memungkinkan untuk bertawasul dengan khusyuk. Pendapat ini mencerminkan adanya ruang untuk peningkatan, terutama dalam menyediakan fasilitas atau layanan yang lebih unggul untuk meningkatkan pengalaman spiritual dan kenyamanan peziarah secara menyeluruh. Faktor kenyamanan lingkungan menjadi salah satu elemen utama yang sering disoroti dalam menciptakan pengalaman berziarah yang positif.

Pengelola makam sendiri mengakui telah berupaya menjaga kebersihan dan keaslian makam, seperti yang disampaikan oleh Bapak

Mike. Penyediaan tempat sampah dan pemeliharaan bangunan dengan mengganti warna cat yang pudar tanpa mengubah bentuk aslinya menunjukkan perhatian terhadap aspek estetika dan kelestarian sejarah makam. Namun, tantangan seperti kepadatan pengunjung dan kurangnya pengelolaan antrean, sebagaimana dikeluhkan oleh Ibu Siti Chamdanah, menunjukkan bahwa aspek manajemen pengunjung masih memerlukan perhatian lebih untuk menghindari ketidaknyamanan, seperti berdesak-desakan atau konflik antar peziarah.

Sementara itu, pelayanan dari sisi interaksi pengelola dengan peziarah dinilai cukup baik oleh beberapa pihak, seperti Ibu Nur Rohmah, yang menghargai keramahan pengelola serta adanya fasilitas tambahan seperti tempat penjualan oleh-oleh. Meski demikian, masalah keamanan, seperti kurangnya tanggung jawab atas kehilangan barang, masih menjadi catatan negatif dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun banyak aspek telah dikelola dengan baik, perhatian lebih terhadap keamanan dan manajemen pengunjung akan membantu meningkatkan kepuasan secara keseluruhan bagi para peziarah.

Beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, sesuai dengan teori bentuk-bentuk kepuasan peziarah yang dikemukakan oleh Heni Rohaeni dan Nisa Mawa, bahwa bentuk-bentuk kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan peziarah yaitu antara lain⁹⁰:

- a. Meningkatkan fasilitas untuk perkembangan wisata religi Makam Sunan Kalijaga, yaitu upaya untuk menyediakan dan mengembangkan infrastruktur yang memadai di area makam untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung, seperti adanya fasilitas fisik contohnya toilet yang bersih, tempat istirahat yang nyaman, terdapat masjid dan mushola serta tempat parkir yang luas, adanya aksesibilitas, seperti akses jalan yang

⁹⁰ Heni Rohaeni, Nisa Nawar. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung, *Jurnal Ecodemice*. Vol.2 No.2. hal.314

baik dan jelas, adanya tanda-tanda petunjuk arah yang mudah dipahami, dan adanya pengelolaan sampah dan kebersihan, area makam yang terhaga maka peziarah akan merasa nyaman saat berziarah.

- b. Menyediakan pelayanan yang baik di wisata religi makam Sunan Kalijaga yang bisa diandalkan oleh pengunjung, yaitu pelayanan yang dapat diandalkan mencakup keandalan (*reliability*) dari pihak pengelola dalam menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan, contohnya setiap peziarah merasakan kualitas pelayanan yang sama tanpa perbedaan baik dalam pelayanan keramahan, kecepatan pelayanan maupun informasi yang diberikan oleh pengelola. Pengaturan antrian atau akses ke area makam, agar peziarah maupun pengunjung tidak berdesak-desakan saat memasuki area makam.
- c. Memberikan respon terkait jaminan dan keamanan untuk pengunjung di tempat wisata religi makam Sunan Kalijaga, jaminan dan keamanan adalah faktor penting dalam memastikan kenyamanan peziarah selama berkunjung di makam. pengelola harus memberikan jaminan bahwa peziarah merasa aman dan terlindungi, seperti tersedianya petugas keamanan yang berjaga di area makam hal ini bertujuan agar tidak ada tindakan criminal, pencurian atau kerusuhan yang bisa mengganggu pengunjung. Tetapi di area makam Sunan Kalijaga pengelola belum menyediakan tempat untuk keselamatan peziarah seperti tidak ada tempat kesehatan dan tempat keamanan yang ada di sekitar makam.
- d. Memberikan keyakinan kepada peziarah atas pengelolaan yang dikelola dengan baik, memberikan keyakinan kepada peziarah bahwa pengelolaan sudah dilakukan secara profesional, terorganisir, dan transparan. Peziarah merasa yakin bahwa dana yang mereka bayarkan seperti parkir atau sumbangan digunakan dengan baik dan sesuai tujuan misalnya untuk perawatan makam atau fasilitas umum, adanya penataan dan perencanaan yang jelas dan teratur serta pengelola harus memberikan keyakinan bahwa pelayanan dan fasilitas akan tetap terjaga dengan baik di masa mendatang.

- e. Memberikan rasa empati terhadap pelayanan, empati adalah dimensi yang berfokus pada perhatian personal yang diberikan kepada setiap peziarah yaitu pengelola ataupun pengurus siap mendengarkan keluhan, saran dan masukan yang diberikan oleh peziarah, kemudian pengelola bisa memberikan bantuan kepada peziarah yang membutuhkan seperti membantu lansia atau penyandang disabilitas, tetapi untuk akses disabilitas yang ada di makam Sunan Kalijaga pihak pengelola belum menyediakannya, dan sikap ramah dan peduli dari petugas akan membuat peziarah merasa dihargai dan nyaman dan akan berkunjung kembali jika semua kebutuhannya terpenuhi.

Tabel 1.3 Analisi Kepuasan Peziarah yang berkunjung di Makam Sunan Kalijaga Demak

No	<i>Before (Sebelum)</i>	<i>After (Sesudah)</i>
1.	Kualitas fasilitas yang kurang memadai, sebelum adanya strategi pelayanan yang jelas, fasilitas umum seperti toilet, tempat istirahat, tempat ibadah seringkali dalam kondisi kurang terawat. Peziarah sering menghadapi kesulitan dalam menentukan fasilitas yang bersih yang menyebabkan ketidaknyamanan selama berkunjung.	Meningkatnya fasilitas dan infrastruktur, peziarah dapat menikmati fasilitas yang bersih, nyaman. Contohnya toilet yang bersih, tempat parkir yang luas dan aman, serta tempat peristirahatan yang memadai tentu membuat peziarah merasa senang.
2.	Pelayanan petugas yang kurang ramah. Petugas kurang memberikan perhatian yang optimal, baik dari segi keramahan maupun bantuan informasi. Hal ini dapat membuat peziarah merasa kurang diperhatikan.	Meningkatkan pelayanan yang lebih ramah dan informatif, penerapan strategi pelayanan sering kali mencakup pelatihan bagi petugas lebih ramah, sopan, dan mampu memberikan informasi terkait sejarah ataupun lainnya. Hal ini akan memberikan rasa dihargai dan menambah kesan tersendiri bagi peziarah yang berkunjung.
3.	Akses dan pengelolaan yang kurang tertata yaitu sistem parkir yang tidak teratur,	Meningkatkan akses dan pengelolaan yang sudah tertata dengan baik. Seperti

	<p>kurangnya petunjuk arah, dan kepadatan peziarah. Sehingga menurunkan tingkat kepuasan peziarah terutama ketika berkunjung pada hari-hari besar keagamaan seperti haul Sunan Kalijaga, Grebeg besar dan ancakan.</p>	<p>pengelolaan sistem tempat parkir yang sudah tertata, adanya petunjuk arah menuju ke makam, akses jalan yang bagus dan banyak bisa dilewati kendaraan roda 2 ataupun lebih untuk menuju ke makam sehingga tidak menyebabkan kepadatan peziarah pada hari-hari besar keagamaan. Hal ini akan memberikan rasa kepuasan, aman dan nyaman saat berkunjung di makam Sunan Kalijaga Demak.</p>
4.	<p>Keamanan yang kurang terjamin, seperti aspek pelayanan yang belum optimal sehingga peziarah merasa was-was selama berada di area makam, tidak adanya pos keamanan di sekitar makam, dan petugas atau pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan yang terjadi di sekitar makam.</p>	<p>Meningkatkan keamanan di sekitar makam Sunan Kalijaga sangat penting untuk menjaga kenyamanan, keselamatan, dan ketertiban bagi para peziarah yaitu dengan meningkatkan keamanan yang ada disekitar makam, seperti adanya CCTV yang terpasang di sekitar makam, pengelola harus menambah tempat pos keamanan, menyiapkan tempat kesehatan yang dibutuhkan oleh peziarah, membuat jalur evakuasi ketika peziarah membludak pada acara keagamaan seperti haul Sunan Kalijaga, Grebeg besar dan Ancakan.</p>
5.	<p>Tidak adanya rasa empati dari pihak pengelola makam kepada peziarah, yaitu perhatian personal yang diberikan kepada setiap peziarah seperti pengelola ataupun pengurus siap mendengarkan keluhan, saran dan masukan yang diberikan oleh peziarah, pengelola memberikan bantuan kepada lansia/disabilitas yang membutuhkan bantuan.</p>	<p>Memberikan rasa empati terhadap pelayanan, yaitu pengelola siap mendengarkan dan menerima semua keluhan, kritik dan saran dari peziarah, pengelola memberikan bantuan bagi peziarah yang membutuhkan seperti peziarah lansia atau disabilitas, dan sikap ramah dan peduli dari pengelola akan membuat peziarah merasa dihargai dan nyaman saat berkunjung.</p>

Peningkatan fasilitas, keandalan pelayanan, jaminan keamanan, keyakinan dalam pengelolaan, serta rasa empati adalah elemen-elemen kunci yang jika diterapkan dengan baik, akan berdampak signifikan pada kepuasan dan kenyamanan peziarah. Ketika peziarah merasa bahwa mereka mendapatkan pengalaman yang nyaman, aman, dan penuh perhatian, hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mereka, tetapi juga mendorong mereka untuk berkunjung kembali.

Penulis menganalisis bahwa kepuasan peziarah di Makam Sunan Kalijaga di Demak dapat terwujud melalui kerjasama antara pengelolaan yang baik, yang dilihat dari segi kebersihan, fasilitas yang mendukung, pelayanan pengurus yang ramah, informatif kepada pengunjung, dan dapat menghormati nilai-nilai spiritual serta tradisi dan budaya di Makam Sunan Kalijaga.

C. Analisis Strategi Yang Dapat Diusulkan Untuk Meningkatkan Kepuasan Peziarah di Makam Sunan Kalijaga Demak

Berdasarkan analisis terhadap kondisi pelayanan di Makam Sunan Kalijaga Demak, beberapa strategi dapat diusulkan untuk meningkatkan kepuasan peziarah. Strategi-strategi ini dirancang dengan mempertimbangkan berbagai aspek pelayanan yang mencakup pelayanan yang sudah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, serta Berry terdapat 5 faktor dominan ataupun penentu kualitas pelayanan yang disingkat dengan *TERRA* yaitu⁹¹:

1. Dalam aspek pelayanan fisik, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penitipan alas kaki yang saat ini menjadi sumber keluhan utama para peziarah. Sistem berbayar yang ada sebaiknya ditinjau ulang dan dipertimbangkan untuk diganti dengan sistem yang lebih sesuai dengan karakteristik tempat ziarah. Pengembangan fasilitas juga perlu memperhatikan kebutuhan khusus, terutama untuk

⁹¹ Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. hal.46

peziarah lansia dan penyandang disabilitas. Pemeliharaan infrastruktur yang ada seperti toilet, masjid, dan tempat istirahat harus dilakukan secara rutin untuk menjamin kenyamanan peziarah.

2. Untuk meningkatkan kualitas empati, pengelola perlu mengadakan program pelatihan standar pelayanan yang komprehensif bagi seluruh staf. Pelatihan ini harus mencakup aspek komunikasi yang ramah dan sopan, teknik penanganan konflik, serta standardisasi prosedur pelayanan. Program orientasi pengunjung yang sistematis juga perlu dikembangkan untuk membantu peziarah baru beradaptasi dengan lingkungan dan tata cara ziarah yang benar.
3. Dalam hal peningkatan daya tanggap, pembentukan pusat informasi yang terorganisir dengan baik menjadi prioritas utama. Penempatan pemandu wisata religi yang terlatih dapat membantu peziarah baru mendapatkan pengalaman ziarah yang lebih bermakna. Sistem informasi perlu dikembangkan secara lebih komprehensif, meliputi pemasangan papan informasi yang informatif, penyediaan brosur panduan ziarah, dan penanda arah yang jelas. Implementasi teknologi informasi modern juga dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Misalnya, penggunaan sistem pemantauan keamanan elektronik, sistem informasi digital, atau aplikasi mobile yang dapat membantu peziarah mendapatkan informasi dan bantuan dengan lebih mudah.
4. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), pengelola perlu memperkuat sistem penyampaian informasi yang akurat dan konsisten kepada peziarah. Meskipun pelayanan sudah berpedoman pada prinsip-prinsip Islam dan menunjukkan kedisiplinan yang tinggi, masih diperlukan pengembangan sistem informasi yang lebih terstruktur. Pengelola perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui media promosi sesuai dengan realitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan pembaruan berkala terhadap materi

informasi dan memastikan seluruh staf memiliki pemahaman yang sama tentang sejarah dan budaya Makam Sunan Kalijaga.

5. Untuk meningkatkan aspek keyakinan (*assurance*), perlu dikembangkan sistem keamanan yang lebih komprehensif. Mengingat adanya keluhan tentang tidak adanya jaminan keamanan barang bawaan peziarah, pengelola perlu mempertimbangkan pembentukan unit keamanan khusus atau sistem penitipan barang yang aman dan terpercaya. Selain itu, pembentukan pusat informasi yang berfungsi optimal sangat penting untuk membantu peziarah yang terpisah dari rombongannya atau membutuhkan bantuan darurat. Untuk memperkuat aspek jaminan pelayanan, pengelola perlu mengembangkan sistem dokumentasi dan pelaporan yang baik. Setiap kejadian atau keluhan dari peziarah harus dicatat dan ditindaklanjuti secara sistematis. Hal ini akan membantu dalam evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Inovasi sistem pelayanan juga diperlukan melalui pengembangan sistem manajemen pengunjung yang lebih terstruktur. Implementasi sistem umpan balik pengunjung dapat membantu pengelola melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan koordinasi antar pengelola juga penting untuk memastikan konsistensi dalam pemberian pelayanan.

Pengembangan sumber daya manusia menjadi kunci keberhasilan strategi-strategi tersebut. Program pelatihan berkala untuk staf dan pengelola harus dilaksanakan secara konsisten. Evaluasi kinerja secara regular diperlukan untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga. Pemberian penghargaan bagi staf yang memberikan pelayanan terbaik dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Semua strategi ini perlu diimplementasikan secara bertahap dan terencana dengan mempertimbangkan prioritas dan ketersediaan sumber daya. Monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi

strategi-strategi tersebut juga diperlukan untuk memastikan efektivitasnya dalam meningkatkan kepuasan peziarah. Dengan penerapan strategi-strategi ini secara konsisten, diharapkan kualitas pelayanan di Makam Sunan Kalijaga dapat meningkat secara signifikan, memberikan pengalaman ziarah yang lebih bermakna bagi pengunjung, serta menjaga kelestarian dan kesakralan tempat ziarah yang bersejarah ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Yayasan Sunan Kalijaga dalam melakukan beberapa strategi pelayanan yang sudah diterapkan kepada peziarah makam Sunan Kalijaga yaitu diantaranya:

1. Memberikan pelayanan melalui pelayanan bukti fisik yaitu pelayanan yang ada di makam sunan kalijaga sudah baik, karena fasilitas dan infrastruktur telah disediakan oleh pengurus makam untuk kenyamanan dan kebutuhan para peziarah, kemudian pelayanan perhatian yaitu pelayanan pada makam Sunan Kalijaga mencerminkan adanya perbedaan kualitas yang di pengaruhi oleh sikap individu pengelola, pelayanan cepat tanggap yaitu Yayasan makam Sunan Kalijaga masih memiliki kekurangan terutama dalam aspek keamanan dan informasi, dan respon pengelola terhadap peziarah yang membutuhkan arahan juga dianggap kurang sigap, kemudian pelayanan keandalan yaitu pengelola makam dapat memberikan panduan atau menyampaikan informasi tentang sejarah dan adat budaya di makam Sunan Kalijaga kepada peziarah, dan yang terakhir adalah pelayanan kenyamanan/ jaminan yaitu Perilaku pengelola Yayasan makam sunan kalijaga demak membuat peziarah merasa tenang dan Yayasan jika bisa menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan peziarah, dan Manajemen memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan yang dibutuhkan peziarah.
2. Pelayanan yang dilakukan oleh Yayasan sunan kalijaga sudah memberikan kepuasan kepada peziarah terbukti dari hasil wawancara penulis kepada beberapa peziarah yang menyatakan bahwa pelayanannya telah tertata dengan baik dan pengurus berupaya maksimal sehingga para peziarah merasa senang dan puas saat berkunjung ke makam sunan kalijaga, tetapi terdapat beberapa hal yang membuat peziarah merasa tidak nyaman yaitu adanya pengemis yang ada di sekitar makam, tempat penitipan sandal yang berbayar.

3. Strategi yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kepuasan peziarah di makam sunan kalijaga demak yaitu diantaranya: a). Dalam aspek pelayanan fisik, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem penitipan alas kaki yang menjadi keluhan utama para peziarah. b). Untuk meningkatkan kualitas empati, pengelola perlu mengadakan program pelatihan standar pelayanan yang komprehensif bagi seluruh staf. c). Dalam hal peningkatan daya tanggap, pembentukan pusat informasi yang terorganisir dengan baik menjadi prioritas utama. d). Dalam aspek kehandalan (*reliability*), pengelola perlu memperkuat sistem penyampaian informasi yang akurat dan konsisten kepada peziarah e). Untuk meningkatkan aspek keyakinan (*assurance*), perlu dikembangkan sistem keamanan yang lebih komprehensif.

B. Saran

Saran yang penulis sampaikan di penelitian ini yakni:

1. Kerjasama dengan pemerintah ataupun dinas pariwisata kabupaten demak untuk membantu dalam pengelolaan Yayasan Makam Sunan Kalijaga.
2. Bagi pihak pengelola Yayasan Makam Sunan Kalijaga, sebaiknya tingkatkan sarana serta prasarana yang ada di Makam Sunan Kalijaga untuk berikan kepuasan dan kenyamanan pada peziarah serta bisa menarik perhatian peziarah buat kunjungi Makam Sunan Kalijaga.
3. Bagi pihak pengelola untuk senantiasa berikan pelayanan yang baik pada peziarah, dari segi pelayanan fisik maupun non fisik, sehingga peziarah yang berkunjung bisa merasa puas dan melakukan kunjungan kembali.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan penelitian ini, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggito Albi & Setiawan. Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Arifin S.N, Ruslan. (2007). *Ziarah Wali Spiritual Sepanjang Masa*. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- Adhari Lendy Zelviean. 2020. *Kepuasan & Pelanggan Pencapaian Brend Trust*, Edisi Pertama. Jawa Timur. CV Penerbit Qiara Media.
- Batinggi Ahmad, 2000. *Manajerial Pelayanan Umum*, (Jakarta: UT Press,).
- Chotib, Moch. (2015). *Potensi Pengembangan Wisata Religi di Kabupaten Jember*. Jember: IAIN Jember Press
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012).
- Fahmi Irfan. 2015. *Manajemen Strategis*, (Bandung: CV Alfabeta).
- Hakim. L. 2022. *Pariwisata Islam*. Sleman: Deepublish.
- Hardani, *Metode Penelitian Kualitati & kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Puataka Ilmu, 2020).
- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-dasar Manajemen*.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- J.R.Raco.2010. "*Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*" (Jakarta: PT Grasindo).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). PT Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Lane Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Leonard L Berry. Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Morgan Collin, & Murgatroyd Stephen. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector: anInteractive Perspective*, (Buckingham, Open University Press).
- Munir, Wahyu. 2006. *Manajemen Dakwah*. (Jakarta, premade media).
- Muslih, M. Hanif. (1998). *Kesahihan Dalil Ziarah Kubur menurut Al-Qur'an dan Al-Hadist*. Semarang: Ar-Ridha.
- Nur'ani Fajar DF. 2016. *Teknik Analisis SWOT: Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif dan Efisien serta Cara Mengelola Kekuatan dan Ancaman*, (Yogyakarta: Quadrant)
- Pimay Awaludin. 2011. *Intelektualitas Dakwah Prof. KH. Saifuddin Zuhri*. Semarang: RaSAIL Media Group.
- Rahmadi, 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press).

- Rangkuti, Freddy. 2004, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, PT. Graedia, Jakarta.
- Shihab. 2007. *Pengantin Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati).
- Shihab. Quraisy. 2007. *Membumikan Al-Qur'an*. (Bandung: Mizan).
- Siagan, Sondang P. 2012. *Manajemen Strategik* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta)
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. 1993. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE)
- Suryono. 2004. *Pengantar ilmu pembangunan*. Malang: Universitas Negeri malang.
- Suryono, Agus. 2004. "*Paket Wisata Ziarah Umat Islam*". Semarang: Kerjasama Dinas Pariwisata Jawa Tengah dan STIEPARI Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi)

JURNAL

- Agustian Ary Ginanjar, (2017) "Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ), dalam Amal Al-Ahyadi", (*Jurnal Al-Amwal*, Vol. 9, No. 1.
- Anwar, Muhammad Fahrizal. (2017) Analisis Dampak Pengembangan Wisata Religi Makam Sunan Malik Ibrahim dalam Kehidupan Sosial dan Ekonomi Masyarakat Sekitar, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 44 No.1.
- Hakim, L & Susanto. D. 2022. Travel Pattern Wisata Religi Di Jepara. *Jurnal Sains Terapan*.
- Muhajarah, K., & Hakim, L. (2021). Promoting Halal Tourism: Penggunaan Digital Marketing Communication dalam Pengembangan Destinasi Wisata Masjid. Al-Muttaqin: *Jurnal Studi, Sosial, Dan Ekonomi*.2(1), 34–42
- Niam, Khoirun. (2023) "Optimalisasi Pelayanan Wisata Religi (Studi Pada Masjid Agung Demak)". AL-WASITHOH: *Jurnal Ilmu Agama Islam* 5.1.
- L. Budiono, G, 2004. Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Gunung Bromo. *Jurnal Model Manajemen* Vol 2, No1.
- Rohaeni Heni, Nawar Nisa, 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ecodemice*. Vol.2 No.2. hal.314
- Sri, R & Ridwan, W. (2017). Dampak Keberadaan Pariwisata Religi Terhadap Perkembangan Ekonomi Masyarakat Cirebon. *Jurnal Al-Amwal*, Vol 9. No.3 IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Pimay Awaludin & Savitri Fania Mutiara. 2021. *Dinamika Dakwah Islam di Era Modern. Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol 41 No (1).

SKRIPSI

Setiawan, Budi. 2021. *“Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung (Studi Pada Air Terjun Ciupang Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran)”*. Skripsi. IAIN METRO.

Azizah, Olivia Nur. 2019. *“Dampak Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus di Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak)”*. Skripsi. UIN Walisongo Semarang.

Salamuddin, Raja Bagus. 2020. *“Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon”*. Skripsi. IAIN Purwokerto,

Hasanah, Lailatul. 2023. *“Strategi Pengembangan Pariwisata Melalui Unsur 3a (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas) Pada Objek Wisata Religi Makam Sunan Kalijaga Di Kabupaten Demak”*. Skripsi. UIN Walisongo.

Rois, Abdul. 2014. *“Manajemen Objek Daya Tarik Wisata (ODTW) dalam upaya meningkatkan pelayanan peziarah (Studi Kasus di Yayasan Makam Syekh Jangkung desa Landoh, Kecamatan Kayen, Kabupaten Pati)”*. Tidak Dipublikasikan, Skripsi: IAIN Walisongo Semarang.

LAMPIRAN I

DRAF WAWANCARA

1. **Pengurus atau Pengelola Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Kabupaten Demak**

- a. Bagaimana sejarah dari yayasan makam sunan kalijaga kadilangu demak?
- b. Apa saja karomah yang dimiliki sunan kalijaga demak?
- c. Apa saja kegiatan keagamaan di makam sunan kalijaga demak?
- d. Bagaimana pembagian struktur organisasi yang ada di yayasan makam sunan kalijaga kabupaten demak
- e. Bagaimana visi dan misi yang ada di yayasan makam sunan kalijaga kadilangu demak?
- f. Bagaimana tata tertib yang ada di makam sunan kalijaga kabupaten demak?
- g. Apa saja sarana dan prasarana yang ada di objek wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak?
- h. Bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan oleh pengurus yayasan makam sunan kalijaga kadilangu demak supaya peziarah merasa puas?
- i. Bagaimana peran pengurus dalam mempertahankan dan merawat keunikan yang ada di objek wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu agar banyak diminati oleh para peziarah?
- j. Faktor-faktor apa saja yang membuat para peziarah berkunjung ke objek wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak?
- k. Upaya apa saja dari pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan di objek wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu ini?
- l. Bagaimana kondisi peziarah setiap tahunnya dan pada hari-hari apakah para peziarah mengunjungi objek wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu?
- m. Apakah dengan adanya wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak memberikan kontribusi bagi pembangunan desa?

2. Peziarah atau Pengunjung Yang Datang Ke Makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak

- a. Siapa nama bapak/ibu?
- b. Darimana bapak/ibu berasal?
- c. Sudah berapa kali berkunjung ke wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak?
- d. Apa yang membuat bapak/ibu berkunjung kembali ke wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak?
- e. Apa pesan dan kesan bapak/ibu setelah berkunjung ke wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak?
- f. Apakah ketika bapak/ibu berziarah ke wisata religi makam sunan kalijaga kadilangu demak sudah diberikan pelayanan yang cukup baik oleh pengelola ataupun pengurus?
- g. Apakah dengan berziarah atau mengunjungi makam sunan kalijaga kadilangu demak bapak/ibu merasakan kepuasan?
- h. Bagaimana bentuk rasa puas bapak/ibu sesudah mengunjungi makam sunan kalijaga kadilangu kabupaten demak?

LAMPIRAN II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7606405, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

Nomor : 232/Un.10.4/K/KM.05.01/05/2024
Hal : **Permohonan Ijin Riset**

Semarang, 15/05/2024

Kepada Yth.
Pengurus Yayasan Sunan Kalidjogo Kadilangu Demak
di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Dian Novita Sari
NIM : 2001036022
Jurusan : Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian : Sunan Kalijaga Kadilangu Demak
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Wisata Religi Pada Yayasan Makam Sunan Kalijaga Kabupaten Demak Dalam Meningkatkan Kepuasan Peziarah

Bermaksud melakukan Riset penggalian data di tempat penelitian pada instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.



Tembusan Yth. :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

Surat ini dicetak secara elektronik oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

(Surat Ijin Riset)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Dian Novita Sari
Nim : 2001036022
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Tempat, Tanggal Lahir : Demak, 22 November 2002
No. Hp : 085603037053
Email : diannovita6474@gmail.com
Hobi : kulineran, jalan-jalan, badminton
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dusun Ketapang, Berahan Wetan Rt 07/ Rw 04,
Kec. Wedung, Kab. Demak. Prov. Jawa Tengah

Jenjang Pendidikan Formal

SD Negeri Berahan Wetan 2
SMP Negeri Wedung 1
SMA Negeri Wedung 1
UIN Walisongo 2024