

**PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN  
CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT MABRURO SIDOARJO**

**Almun Wakhida Candra, Renny Oktafia**

Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Email korepondensi : [sandramaruf012@gmail.com](mailto:sandramaruf012@gmail.com)

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine the application of excellent service management to increase the satisfaction of prospective pilgrims at PT Mabruro Sidoarjo. The method used in this research is qualitative method. The data collection techniques used in this research were observation, interview and documentation. The result of this research is PT Mabruro Sidoarjo gives satisfaction to prospective pilgrims by providing excellent service from registration to completion of hajj activities with trust and sincerity.*

**Keywords :** Management, Excellent Service, Satisfaction

**1. PENDAHULUAN**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia, dalam setiap tahunnya mengirim ribuan jamaah haji dan umrah, hal ini sejalan dengan berkembangnya usaha dibidang jasa khususnya dalam jasa pemberangkatan haji dan umrah yang saat ini perkembangannya dapat dikatakan sangat baik. Hal ini terjadi dikarenakan daftar tunggu calon jamaah haji yang sudah sampai diatas 10 tahun, hal ini juga dipengaruhi oleh keadaan ekonomi masyarakat Indonesia yang terus meningkat tiap tahunnya.

Pemerintah juga telah mendukung dengan adanya peraturan tentang penyelenggaraan Ibadah haji dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008(Susilawati, Sarbini, dan Setiawan 2016). Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa Kementrian Agama akan menjadi penanggungjawab sekaligus pihak pelaksana atas penyelenggaraan kegiatan Ibadah haji yang akan dibantu oleh manajemen penyelenggara bimbingan Ibadah haji atau dikenal dengan biro perjalanan haji dan umrah.

Dalam data Kementrian Agama Republik Indonesia perihal jumlah jamaah haji dari Indonesia yang diberangkatkan menuju tanah suci pada tahun 2018-2019 sudah mencapai 2.486.406 jiwa dari jumlah sebelumnya 2.371.515 jiwa pada tahun 2017-2018. Dan jumlah jamaah ini akan diperkirakan akan terus naik hingga mencapai 5,24 juta jiwa pada akhir tahun 2022. Kenaikan jumlah jamaah ini juga terjadi di

seluruh wilayah di Indonesia, dan di Provinsi Jawa Timur tepat nya dikota Surabaya pada tahun 2019 memiliki jumlah jamaah haji mencapai 2.437 jiwa dan diperkirakan akan naik pada tahun 2020 mencapai 2.999 jiwa.

Dari kenaikan jumlah jamaah pada setiap tahunnya membuat pemerintah menyadari bahwa hal ini sejalan dengan tinggi nya indeks kepuasan jamaah haji dan umrah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal itulah yang mendorong penyelenggara ibadah haji dan umrah untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik dan juga memuaskan . Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 (Kemenag, 2011) telah dijelaskan bahwa penyelenggara Ibadah haji dan umrah memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan yang sebaik-baik nya kepada calon jamaah sampai terlaksana nya Ibadah sesuai ketentuan Agama Islam. (Supranto 2006)

Dari banyaknya jumlah keberangkatan jamaah tiap tahunnya, diiringi dengan semakin banyaknya pertumbuhan biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang ada di Indonesia, Pada tahun 2019 tercatat sebanyak 980 biro jasa haji dan umrah resmi yang tersebar diberbagai daerah di Indonesia. Sebagai salah satu contoh biro perjalanan haji di Jawa Timur tepat nya di kota Sidoarjo yang telah memiliki izin resmi dari Kementrian Agama RI yaitu PT. Mabruro Tour & Travel yang menjadi salah satu biro jasa yang terpercaya di Jawa Timur (Tjiptono 2014).

Dengan adanya hal tersebut membuat PT. Mabruro Tour & Travel perlu memperbaiki kegiatan dalam pelayanan secara terpadu, untuk tetap menjaga rasa aman dan amanah. Dengan semakin banyak nya pesaing dalam jasa yang sama dan tentu saja dengan banyaknya penawaran-penawaran yang menarik yang ditawarkan.

PT. Mabururo Tour & Travel mampu memberikan layanan jasa yang memiliki kualitas yang baik, pelayanan yang memuaskan, harga yang terjangkau serta strategi khusus agar mampu bersaing dengan biro jasa yang lainnya. Pelayanan yang baik serta memiliki loyalitas yang tinggi merupakan kegiatan pokok perusahaan untuk tetap mempertahankan citra perusahaan serta meningkatkan jumlah calon jamaah di PT. Mabruro Tour & Travel.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah, lebih tepatnya BAB XII Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jamaah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan” (Julianti dan Subekti 2018). Pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dapat dijadikan rekomendasi kepada orang lain dari hasil pelayanannya sehingga para jamaah yang sudah mendapatkan pelayanan yang diberikan lembaga tidak akan merasa ragu untuk mengajak orang lain untuk bergabung pada biro jasa haji dan umrah tersebut (Aprilia dan Hadi 2018).

PT. Mabruro Tour & Travel terus berupaya meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah, Hal ini dijadikan acuan lembaga atau biro jasa untuk terus melakukan pembaruan-pembaruan dalam memperbaiki manajemen pelayanan yang tentu saja akan berdampak pada tingkat kepuasan jamaah haji dan umrah. Apabila biro jasa tersebut telah sukses dalam memberikan pelayanan yang terbaiknya dan jamaah haji merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut, tentu pendapatan perusahaan seiring berjalannya waktu akan mencapai target tertinggi nya.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, sehingga peneliti harus melakukan penelitian secara langsung di lapangan (*Field Research*). Metode Kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mendalami serta memahami pemahaman metodologi yang bersifat menganalisa fenomena keadaan ekonomi dan sosial masyarakat. Permasalahan yang dibahas bersifat

tentatif dan dapat terus berkembang seiring dengan rentang waktu penelitian (Sugiyono 2016).

Penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan prima yang digunakan di PT. Mabruro Tour & Travel. Peneliti akan melakukan penelitian secara langsung di PT. Mabruro Tour & Travel untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan prima untuk peningkatan kepuasan calon jamaah.

### **Lokasi Penelitian**

Peneliti akan melakukan penelitian di PT. Mabruro Tour & Travel Sidoarjo untuk mendapatkan data tentang penerapan manajemen pelayanan prima untuk peningkatan kepuasan calon yang berlokasi di :

Kantor Pusat : Puri Surya Jaya B2/19, Gedangan – Sidoarjo

Telephone : 031-8915569

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara peneliti mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **a. Observasi**

Peneliti menggunakan jenis observasi partisipasi pasif dalam penelitian ini, peneliti tidak ikut serta dalam aktivitas orang yang diamati, hanya sebagai pengamat dalam kegiatan yang diobservasinya. Jadi, dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengamat atau observer karena dengan cara tersebut peneliti akan mendapat data lebih lengkap dan merasakan sendiri arti dari setiap kegiatan (Raharjo 2008).

#### **b. Wawancara**

Wawancara adalah Teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan secara lisan dan dijawab secara lisan (Bastian, Winardi, dan Fatmawati 2018). Wawancara ini dilakukan hanya kepada kepala cabang, customer service, dan jamaah di biro jasa haji mabruro Sidoarjo (Suharsimi 2006).

#### **c. Dokumentasi**

Proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian yang berasal dari data yang berbentuk arsip (dokumen), karena dokumen merupakan sumber data yang berupa bahasa tertulis, foto atau dokumen elektronik (Agusta 2014).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Sejarah Berdirinya PT. Mabruro Tour & Travel Sidoarjo

PT. Mabruro merupakan biro jasa haji dan umrah yang berawal dari sebuah Yayasan penyelenggara bimbingan haji regular yang tergabung dalam Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) pada tahun 1997. KH. Abdul Wahab dan istri selaku pendiri Yayasan memiliki Tujuan utama dari dibentuknya biro jasa Mabruro yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah, dengan mengutamakan rasa puas serta tanggungjawab dalam melaksanakan amanah dari jamaah.

Seiring berjalannya waktu Yayasan Mabruro terus berkembang dengan didukung banyaknya masyarakat yang mempercayakan perjalanannya pada Yayasan mabruro, pengelola Yayasan ingin meningkatkan kepercayaan masyarakat serta meresmikan perusahaan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah dengan mendaftarkan perusahaan pada Kementerian Agama. Saat ini, Yayasan mabruro berubah menjadi PT Mabruro Group, dan secara resmi telah mendapatkan izin dari pemerintah sebagai penyelenggara haji plus dan umrah. Dalam perjalanannya PT. Mabruro mengalami peningkatan serta perkembangan setiap tahunnya, dan seiring berjalannya waktu permintaan dari masyarakat semakin tinggi. PT Mabruro mulai membuka beberapa cabang untuk mempermudah serta dapat membantu yang ingin melaksanakan Ibadah haji dan Umrah secara amanah.

#### Data Organisasi

1. Legalitas : PT. Mabruro Tour & Travel
2. Alamat : Puri Surya Jaya B2/19 Gedangan-Sidoarjo
3. No. SK : Nomor 270 Tahun 2018
4. Tanggal SK : 02-05-2018

Dengan dikeluarkannya No. SK ini dapat menjadi jaminan bahwa PT. Mabruro Tour and Travel merupakan penyedia jasa resmi yang telah terdaftar

**Tabel 1. Daftar Kantor**

| No. | Kantor                     | Alamat                                      |
|-----|----------------------------|---|
| 1.  | Kantor Pusat               | Puri Surya Jaya B2/19 Gedangan- Sidoarjo    |
| 2.  | Kantor Perwakilan Surabaya | Ruko Citi 9 No. 43B Surabaya                |
| 3.  | Kantor Cabang Gresik       | Ruko Green Garden Regency A-1 No.7-8,Gresik |

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 4. | Kantor Cabang Malang | Ruko Malang Trade Center B2/19, Blimbing-Malang  |
| 5. | Kantor Perwakilan    | Mojokerto ( 0321-391022)<br>Mojosari (081703430980)<br>Blitar (081130838377)<br>Malang (085649917246)<br>Sukodono (081217437522)<br>Ngawi (081359416304)<br>Sidoarjo Kota (031-8054000)<br>Ponorogo (0352-482713)<br>Banjarbaru (0511-4774577)<br>Samarinda (0541-7776516) |

#### Penerapan manajemen pelayanan prima untuk peningkatan kepuasan calon jamaah

PT. Mabruro Tour and Travel sebagai layanan jasa mengutamakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan kepada calon jamaah, dengan terus berupaya memenuhi segala keinginan dan kebutuhan calon jamaah. Dilihat dari lamanya jam terbang perusahaan, tentu saja kualitas dalam pelayanan adalah yang utama bagi PT Mabruro Tour and Travel, salah satunya adalah staff dan tenaga kerja yang ada di mabruro merupakan tenaga ahli yang profesional yang dipilih melalui seleksi demi memberikan kepuasan layanan pada calon jamaah (Barata 2003).

Ada beberapa indikator yang mendukung proses manajemen pelayanan di Mabruro untuk meningkatkan kepuasan pada jamaah, antara lain :

#### 1. Sikap dalam pelayanan

PT Mabruro Tour and Travel dalam memberikan pelayanan pada jamaah dengan mengutamakan sikap yang sesuai pada *Standar Operational Prosedur* (SOP). Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan penulis dari beberapa responden menyatakan bahwasanya, pelayanan terkait dengan sikap karyawan sangat baik mulai dari proses pendaftaran hingga selesai nya pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah (Moenir 2010).

Responden menyatakan bahwa sikap yang diterapkan pada karyawan PT Mabruro Tour and Travel sangat sopan sehingga membuat jamaah merasa nyaman.

## **2. Perhatian karyawan**

Perhatian yang dijanjikan untuk diberikan pada jamaah dalam bentuk melayani dengan baik dan tulus serta memberikan sistem pelayanan yang menyenangkan jamaah sesuai dengan jawaban dari responden yang menyatakan bahwa perhatian yang diberikan karyawan PT Mabruro Tour and Travel pada jamaah sangat memuaskan dan membuat jamaah merekomendasikan kepada calon jamaah yang ingin melakukan umroh agar menggunakan jasa PT Mabruro Tour and Travel (Barata 2003).

## **3. Tindakan karyawan**

Karyawan PT Mabruro mengupayakan selalu tanggap dalam Tindakan-tindakan yang diperlukan oleh jamaah. Tindakan yang biasa dilakukan ketika jamaah memerlukan bantuan ataupun mengalami suatu masalah dalam proses menyelesaikan kelengkapan administrasi ataupun masalah terkait keperluan jamaah. Hal ini tentu sangat membantu kesiapan jamaah dalam menyiapkan segala kebutuhan dan meminimalisir adanya kesalahan.(Jufrizen et al. 2020).

## **4. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan**

Tenaga kerja yang profesional sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan. Hal itu yang diterapkan oleh PT Mabruro Tour and Travel dengan merekrut karyawan yang ahli dalam bidang pelayanan prima untuk menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan di PT Mabruro Tour and Travel. Karena kualitas dalam perusahaan dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam melayani jamaah (Nasuka 2017).

## **5. Penampilan karyawan**

Keselarasan dalam berpakaian sangat mendukung dalam proses pelayanan, karena penampilan yang baik mencerminkan citra perusahaan yang baik. Karyawan PT Mabruro Tour and Travel menggunakan seragam dan Id card dalam kegiatan pelayanan yang sesuai dengan standart berpakaian, baik dikantor maupun di luar kantor.

## **6. Rasa tanggungjawab**

Kepercayaan jamaah adalah hal yang penting bagi perusahaan, sehingga PT Mabruro Tour and Travel sangat menjunjung tinggi rasa tanggungjawab terhadap jamaah. dengan adanya bukti dari rasa tanggungjawab membuat jamaah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Mabruro Tour and Travel.

## **Dampak manajemen pelayanan prima untuk peningkatan kepuasan calon jamaah**

### **1. Sikap dalam pelayanan**

Sikap merupakan hal yang penting dalam sebuah pelayanan, sikap yang baik dan sesuai dengan standar maka akan berdampak langsung pada kepuasan jamaah. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya calon jamaah yang memilih PT Mabruro sebagai penyelenggara birojasa ibadah haji dan umrah, karena calon jamaah merasa puas atas sikap pelayanan yang telah diberikan (Sasongko 2019).

### **2. Perhatian Karyawan**

Perhatian yang diberikan pada jamaah dengan setulus hati akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh jamaah. Secara tidak langsung jamaah akan membantu merekomendasikan kepada orang lain dalam memilih penyedia jasa haji dan umrah.

### **3. Tindakan Karyawan**

Tindakan yang diberikan secara cepat dan efektif dalam membantu jamaah, dengan memberikan bantuan serta solusi dalam menyelesaikan permasalahan terkait keberangkatan Ibadah haji dan umrah cukup baik, responden menyatakan puas terhadap Tindakan yang diberikan oleh karyawan.

### **4. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan**

Karyawan di PT mabruro merupakan orang yang telah berpengalaman dalam bidang pelayanan. Dengan kemampuan yang dimiliki akan sangat bermanfaat dalam melayani jamaah. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh responden bahwa kemampuan karyawan dalam melayani sangat professional dan jamaah merasa puas atas pelayanan tersebut.

### **5. Penampilan karyawan**

Keselarasan dalam berpakaian merupakan hal yang penting dari penilaian jamaah. Karyawan di PT Mabruro menggunakan pakaian seragam yang rapih dan sopan serta Id card untuk membantu melayani jamaah. Jamaah merasa puas dan nyaman dengan kerapian dan kesopanan dari busana yang digunakan oleh karyawan.

## 6. Rasa Tanggungjawab

Bagi PT Mabruro kepercayaan dari jamaah sangat membantu perusahaan untuk terus berkembang. Kepercayaan dari jamaah sangat dijaga dengan baik dan penuh dengan rasa tanggungjawab dalam melayani jamaah. Hal ini tentu berdampak pada rasa puas yang dirasakan oleh jamaah.

Dengan terpenuhinya kepuasan dalam pelayanan dapat dinilai dari banyak faktor yang berhubungan, di mana kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi jamaah dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada jamaah, sehingga yang dirasakan oleh jamaah adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa pelayanan yang ditawarkan oleh pemebri layanan dapat diterima.

PT Mabruro berusaha memberikan Pelayanan yang terbaik, karena pelayanan adalah ujung tombak keberhasilan dalam suatu perusahaan atau kegiatan yang bersifat jasa, Menurut direktur PT Mabruro persaingan dalam usaha tidak hanya terjadi pada segi mutu dan jumlah namun juga, dalam hal pelayanan yang baik. Adanya perhatian lebih dalam proses pelayanan yang semakin menonjol maka tidak heran jika masalah pelayanan menjadi hal yang membutuhkan perhatian besar (Tulodo dan Solichin 2019).

Selain itu, Faktor yang mempengaruhi pelayanan prima adalah faktor manusia sebagai penggerak proses pelayanan. karyawan di PT Mabruro adalah orang-orang yang profesional dalam melakukan proses pelayanan terhadap pelanggan dan dilakukan secara cepat dan tepat. Tidak hanya itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan dengan berkomunikasi secara baik, melakukan dengan sopan dan santun dan penuh rasa tanggungjawab .

Peralatan pun menjadi hal yang mempengaruhi proses pelayanan. Peralatan yang digunakan haruslah dapat mengikuti perkembangan jaman yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar pemanfaatan peralatan tersebut dapat digunakan secara maksimal. Hal ini, yang dilakukan perusahaan guna mendukung segala kegiatan operasional. Dengan menggunakan teknologi terkini, seperti Instagram,Website, Facebook sangat membantu dalam proses pelayanan. Dengan menggunakan teknologi terkini perusahaan dapat lebih mudah menjangkau pasar dan memperkenalkan produk-produk yang dimiliki secara gratis (Megawati dan Anwar 2019).

Pelayanan prima untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah Menurut pihak mabruro

dimulai dari calon jamaah mendatangi kantor. Saat itu, karyawan harus memberikan pelayanan secara ramah dan interaktif agar calon jamaah memilih mabruro sebagai jasa yang dipercaya. Menurut pihak mabruro kesan pertama adalah hal yang penting untuk menarik perhatian calon jamaah, dengan mengedepankan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan juga rasa tanggungjawab sebagai acuannya. Dalam suatu perusahaan pelayanan prima adalah hal mutlak yang harus dimiliki karena berhubungan langsung dengan kepuasan yang dirasakan oleh jamaah.

Kepuasan yang dirasakan oleh jamaah bagi tim mabruro sangat membantu kinerja perusahaan, karena tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pula dengan kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan, maka pelayanan yang diberikan tim mabruro sudah sesuai dengan harapan jamaah. Segala kegiatan pelayanan yang ada di PT Mabruro telah disusun dan diatur secara efektif untuk memberikan pelayanan yang prima bagi jamaah. Dengan dibantu tenaga professional tim mabruro juga didukung dengan fasilitas kantor yang sangat nyaman, rapi dan juga bersih untuk menyambut calon jamaah.

Para pegawai yang bertugas memberi pelayanan juga menggunakan seragam rapi dan sopan serta menggunakan tanda pengenal karyawan. Pemberian pelayanan prima berarti siap mendengarkan keluhan serta membantu jamaah dengan tulus apabila mengalami suatu masalah terkait keberangkatan ibadah dengan memberikan solusi yang terbaik bagi jamaah. Hal ini juga harus diimbangi dengan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan terbaik yang diberikan oleh pihak penyedia jasa merupakan kunci dari suksesnya perusahaan agar terus berkembang. Hal itu, yang mendorong tim mabruro untuk terus memaksimalkan pelayanan. Bukan hal yang mudah bagi suatu perusahaan yang berdiri sejak 1997 untuk tetap mempertahankan kualitasnya. PT mabruro terus berupaya mencari solusi yang terbaik untuk pelayanan dengan memberikan training, edukasi bagi karyawan dalam memberikan pelayanan. Perusahaan juga bekerjasama dengan hotel-hotel serta maskapai penerbangan yang terbaik dengan satu tujuan yaitu tetap mengutamakan pelayanan prima sebagai cara untuk meningkatkan kepuasan bagi jamaah (Cahyawati 2017).

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jamaah yang memilih mabruro sebagai biro jasa haji yang dipercaya, PT Mabruro sendiri merupakan salah penyedia layanan jasa haji dan umrah yang terbesar di Jawa Timur karena pada setiap tahunnya PT

Mabruro mampu memberangkatkan ribuan jamaah baik haji maupun umrah.

Menurut jamaah yang pernah menggunakan jasa PT Mabruro, mereka selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan, mereka juga merasa nyaman dengan pelayanan dan juga fasilitas yang diberikan. Dari pengakuan jamaah, mereka memilih mabruro juga dikarenakan pilihan paket dalam melaksanakan ibadah beranekaragam. Dengan harga yang masih masuk akal namun dengan pelayanan serta fasilitas yang baik. Karena PT Mabruro memiliki standart dalam hotel dan pesawat yang akan digunakan oleh jamaah namun dengan harga yang masih terjangkau bagi calon jamaah.

Apabila memiliki kesempatan dan juga rezeki untuk melaksanakan ibadah haji ataupun Umrah, jamaah mengatakan bahwa tetap ingin menggunakan PT mabruro Tour and travel sebagai penyedia jasanya. Karena jamaah telah merasa cocok dan puas dengan segala hal, baik pelayanan maupun fasilitas yang diberikan. Saat ini, PT Mabruro dan penyedia layanan jasa keberangkatan ibadah haji dan umrah lainnya merasakan adanya dampak yang sangat besar dengan adanya pandemic covid-19 ini. Segala kegiatan yang biasanya bisa dilakukan secara normal kini harus benar-benar dihentikan.

Tidak hanya terhentinya pelayanan dan keberangkatan ibadah saja, namun calon jamaah yang setiap harinya datang untuk sekedar bertanya terkait produk perusahaan atau mendaftar untuk keberangkatan ibadah kini benar-benar tidak ada. Dalam keadaan seperti ini, Perusahaan tetap amanah dan bertanggungjawab pada dana jamaah yang telah masuk pada perusahaan.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa Pelayanan Prima pada PT Mabruro Tour and Travel dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT Mabruro Tour and Travel mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah.

#### 4. KESIMPULAN

Pelayanan Prima pada PT Mabruro dalam segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dikategorikan baik. Berdasarkan tingkat pencapaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa PT Mabruro mampu memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada jamaah.

PT Mabruro memiliki karyawan yang profesional dan mampu bekerja sesuai dengan harapan jamaah karena memiliki keterampilan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya sehingga mereka bekerja secara maksimal. Pelayanan Prima pada PT Mabruro berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh jamaah. Hal ini dapat disimpulkan dari 6 indikator pendukung dalam pelayanan jamaah bahwa jamaah yang pernah menggunakan PT mabruro merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Ivanovich. 2014. "Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*.
- Aprilia, Andani Putri, dan Musthofa Hadi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang." *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*.
- Bastian, Indra, Rijath Djatu Winardi, dan Dewi Fatmawati. 2018. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*.
- Cahyawati, Laila Rizka. 2017. "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN." *Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 2(1):67-74.
- Jufrizen, Raihanah Daulay, Maya Sari, dan Muhammad Irfan Nasution. 2020. "MODEL EMPIRIS PENINGKATAN KEPUASAN DAN NIAT BELI KONSUMEN DALAM PEMILIHAN ONLINE SHOP INSTAGRAM." *Ilmiah Manajemen* 10(2):249-65.
- Julianti, Lis, dan Rika Putri Subekti. 2018. "STANDAR PERLINDUNGAN HUKUM KEGIATAN INVESTASI PADA BISNIS JASA PARIWISATA DI INDONESIA." *Kertha Wicaksana* 12(2):156-66.
- Megawati, Rahayu, dan Moch. Khoirul Anwar. 2019. "PELUANG DAN TANTANGAN STRATEGI PEMASARAN SYARIAH BIRO JASA UMROH (Studi Kasus Di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Sidoarjo)." *Ekonomi Islam* 2(1):58-66.
- Moenir, H. A. S. 2010. "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia." *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Nasuka, Moh. 2017. "PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LAYANAN INTI (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)."

- Syari'ah dan Hukum Diktum* 15(2):191–205.
- Raharjo, Mudjia. 2008. "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif." *Animal Genetics*.
- Sasongko, Kent Sella. 2019. *TANGGUNG JAWAB BIRO TRAVEL UMROH ATAS KEGAGALAN PEMBERANGKATAN JAMA'AH UMROH (STUDI KASUS ABU TOURS)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Sugiyono. 2016. "Memahami Penelitian Kualitatif." *Bandung: Alfabeta*.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. "Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik." *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Supranto, Johan. 2006. *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan*. 3 ed. jakarta: PT Rineka Cipta.
- Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan. 2016. "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji." *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*. doi: 10.15575/tadbir.v1i2.135.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.
- Tulodo, Bernadeta Asri Rejeki, dan Achmad Solichin. 2019. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)." *Riset Manajemen Sains Indonesia* 10(1).