PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE)
DI PT. NUR DHUHA WISATA
(PENYELENGGARA TOUR DAN TRAVEL UMROH DAN HAJI MABRUR MANDIRI)

SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Oleh :

DENY INDRAWAN SAPUTRA

NIM. B94214066

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2018

PERNYATAAN

PERTANGGUNG JAWABAN OTENTISITAS PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrahim,

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Deny Indrawan Saputra

NIM : B94214066

Progam Studi : Manajemen Dakwah

Alamat : Kebonsari 1/6-B, Kecamatan Jambangan, Surabaya, Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang akan terjadi.

Surabaya, 23 April 2018

Yang menyatakan

Deny Indrawan Saputra

NIM. B94214066

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap skripsi yang ditulis oleh :

Nama Penyusun	: Deny Indrawan Saputra
Nomor Induk Mahasiswa	: B94214066
Fakultas/Jurusan	: Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	: Pelayanan Prima *(Service Excellence)* Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya).
Dosen Pembimbing	: Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 12 April 2018

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. H. Ah Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang telah disusun oleh **DENY INDRAWAN SAPUTRA** ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi.

Surabaya, 23 April 2018

Mengesahkan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Dekan,

Dr. Hj. Rr. Suhartini, M.Si
NIP. 195801131982032001

Penguji I,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 19612141993031002

Penguji II,

Bambang Subandi, M.Ag
NIP. 197403032000031001

Penguji III,

Dr. Achmad Murtafi Haris, Lc, M.Fil.I
NIP. 197003042007011056

Penguji IV,

Ahmad Khairul Hakim, M.Si
NIP. 197512302003121001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Deny Indrawan Saputra.
NIM : B94214066.
Fakultas/Jurusan : DAKWAH DAN KOMUNIKASI / MANAJEMEN DAKWAH.
E-mail address : deniindra 83 @ gmail.com.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
PELAYANAH PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DI. PT. NUR DHUHA WISATA.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 MEI 2018.

Penulis

(Deny Indrawan. S.)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Deny Indrawan Saputra, 2018, *Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya).*

Fokus masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah: Bagaimana konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya) ?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Bagaimana konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya). Data kualitatif diperoleh dari dokumentasi, wawancara, dan observasi. Analisis data dilakukan ketika dan setelah mengumpulkan data. Dengan menggunakan deskriptif, analisis data dilakukan *reduction, display, conclution drawing/verification.*

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya) adalah adanya pelayanan prima pada saat jamaah datang disambut dengan mengucapkan salam, memberikan keramahan dalam melayani, dan murah senyum. Pelayanan prima dalam pendaftaran dapat mendaftar di kantor, lewat online atau di rumah jamaah. Pelayanan prima dalam manasik umroh memberikan pembekalan yang cukup dengan *tour leadernya* langsung dari salah satu tokoh masyarakat. Pelayanan prima dalam handling bandara yang diberikan kepada jama'ah yaitu jamaah tidak perlu repot mengantri untuk cek in dan repot dengan koper atau bagasinya karena dibantu oleh team handling. Faktor-faktor hambatan dalam penerapan atau implementasi pelayanan prima *(service excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya) adalah : petugas SDM pada saat handling sangat terbatas, dokumentasi kurang memadai dan maksimal dan minimnya alat APS (audio saat Thawaf dan Sa'i). Sebagaimana konsep Pelayanan Prima yang mendukung dalam pelayanan keseluruhan mulai dari pendaftaran administrasi, manasik, hingga keberangkatan dan kepulangan jamaah.

Kata kunci: Konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)*, Faktor-Faktor Hambatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN ..... **i**
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **ii**
PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
E. Definisi Konsep 10
F. Sistematika Pembahasan 12

BAB II: KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 13
B. Kerangka Teori 15
   1. Pelayanan Prima 15
      a. Pengertian Pelayanan Prima *(Service Excellence)* 15
      b. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima 17
      c. Konsep Dimensi Standar Pelayanan Prima 20
      d. Faktor Pelayanan Prima *(Service Excellence)* 28
      e. Ciri-Ciri Pelayanan Prima (Service Excellence) 31
      f. Strategi Pelayanan Prima 34
   2. Faktor Hambatan Pelayanan Prima 36
   3. Kajian Islam Tentang Pelayanan Prima 39

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 44
B. Objek dan Lokasi Penelitian 45
C. Jenis Penelitian dan Sumber Data 45
D. Tahap-Tahap Penelitian 47
E. Teknik Pengumpulan Data 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Teknik Validitas Data 53
G. Teknik Analisis Data 55

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 58
1. Sejarah dan Profil Berdirinya 58
2. Visi dan Misi KBIH 59
3. Struktur Organisai KBIH 60
4. Jumlah Jamaah Umroh 62
5. Sarana dan Prasarana 63
6. Fasilitas yang Disediakan dalam Kantor 63
7. Perlengkapan Jamaah Umroh 64
8. Fasilitas Ibadah Umroh 64
B. Penyajian Data 65
1. Konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)* 65
2. Pimbinaan Umroh 72
3. Program Perjalanan Umroh 73
4. SOP Pelayanan Prima 76
5. Faktor Pelayanan Prima 83
6. Ciri Pelayanan Prima 90
7. Strategi Pelayanan Prima 92
8. Faktor Hambatan Pelayanan Prima 93
C. Analisis Data 94
1. Konsep Pelayanan Prima 94
2. Faktor Pelayanan Prima 103
3. Ciri Pelayanan Prima 110
4. Strategi Pelayanan Prima 111
5. Faktor Hambatan Pelayanan Prima 113

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan 115
B. Saran dan Rekomendasi 116
C. Keterbatasan Penelitian 116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia modern dan globalisasi sistem manajemen semakin meningkat. Dalam menentukan sistem manajemen yang baik dapat memberikan dampak baik bagi perusahaan atau organisasi. Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Sulit bagi perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas.[1] Setiap perusahaan dalam bidang produk maupun jasa memiliki sistem pelayanan prima *(service excellence)* yang berbeda-beda.

Persaingan seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak berbeda dengan produk pesaing. Kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk atau memakai layanan jasanya. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk didalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksklusifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, kemasan, dan sebagainya).[2]

[1] RW. Suparyanto dan Rosad, *Manajemen Pemasaran*, (Bogor: In Media, 2005), hal. 3.

[2] T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2010), (edisi 2) hal. 75.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam dibenak konsumen, karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk atau jasa yang berkualitas.

Suatu organisasi memiliki manajemen yang baik berguna untuk bersaing dalam era globalisasi. Manajemen adalah suatu proses dengan mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi oleh pihak perusahaan.[3] Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha induvidu untuk mencapai tujuan bersama.[4] Manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.[5] Manajemen adalah suatu proses kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.[6] Oleh karena itu, dibutuhkan manajemen handal di dalamnya yaitu manajemen yang memiliki tujuan jelas serta berperan penting di sebuah perusahaan. Terlebih lagi perusahaan tersebut memiliki manajemen yang berdasarkan pada *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling***.**

Dengan adanya era globalisasi saat ini manajemen dapat berdampak baik bagi suatu organisasi tersebut. Bentuknya bisa

---

[3] *Encylopedia of the sosial sciense* dalam M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen,* (Jakarta: Galia Indonesia, 1990), hal. 3.
[4] Haiman dalam M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen,* (Jakarta: Galia Indonesia, 1990), hal. 3.
[5] George R. Terry dalam M. Manulang, *Dasar-Dasar Manajemen,* (Jakarta: Galia Indonesia, 1990), Hal.3
[6] Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meningkatkan kualitas kompetensinya. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam organisasi mampu membuka pola pikir, sehingga organisasi dapat mencapai puncak dari rencana yang sudah direncanakan dan didesain.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaa maupun di luar perusahaan.[7] Pelayanan menjadi faktor penting dalam produsen menarik minat dan daya beli konsumen karena konsumen akan merasa terlebih dahulu mengetahui produk walaupun produk itu belum dipakai. Sikap ramah, mudah menjawab setiap pertanyaan konsumen sudah tentu akan membuat konsumen lebih mudah mengenal akan produk itu, Menurut Irawan yang dikutip Indra Aditia Suhaji menyatakan bahwa, Kepuasan pelanggan di tentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapanya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.[8]

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk tetap dapat bersaing dengan perusahaan lainnya, setiap perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas produk atau jasa untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan juga berperan penting dalam

---

[7] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 109.

[8] Indra Aditia Suhaji, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Ud Pandan Wangi Semarang*, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala, 2012 hal. 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tercapainya kepuasan pelanggan. Menurut Christin yang dikutip Shandy Ibnu Zakaria menjelaskan bahwa faktor yang sangat penting dalam kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan, aspek yang diukur dalam kualitas pelayanan akan suatu jasa adalah puas atau tidak puasnya pengguna ketika menggunakan jasa tersebut, sehingga dari aspek tersebut dapat terlihat apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum baik.[9] Sebagaimana dalam sebuat ayat suci al-qur'an sebagai berikut:

وَقُلِ ٱعْمَلُوا۟ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُۥ وَٱلْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلْغَيْبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :

Dan katakanlah : "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (At-Taubah : 105).[10]

Melihat ayat tersebut, penulis menangkap bahwasannya didalam ayat tersebut terkandung penekanan perintah untuk mengunakan waktu-waktu hidup di dunia ini dengan melakukan pekerjaan. Dengan terus bekerja, bekerja dan bekerja. Agar mendapatkan kabar (imbalan) yang sesuai dengan hasil usaha kerjanya.

---

[9] Shandy Ibnu Zakaria, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi studi kasus pada pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta*, Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang, 2013, hal. 12.

[10] Khadim al Haramain asy Syarifain (Pelayan kedua Tanah Suci) Raja Fadh ibn' Abd al' Azizi Al Sa'ud, 1990, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya,* Mujamma' Al Malik Fadh Li Thiba'at Al Mush-haf asy-syarif Medinah Munawwarah, Jakarta. hlm. 298

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsep kualitas layanan prima telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas layanan prima yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi jamaah yang loyal. Jamaah yang puas, percaya dan berkomitmen terhadap barang / jasa, maka akan dengan mudah membentuk niatnya dalam membeli ulang dan berkecenderungan akan mempersering pembelian barang / jasa, serta semakin loyal terhadap barang / jasa tersebut.

Kualitas pelayanan prima berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[11] Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap kualitas layanan prima yang superior akan mampu mendatangkan manfaat berupa loyalitas pelanggan dan pangsa pasar yang menjadi lebih besar, peningkatan harga saham serta harga jual produk/jasa dan pada akhirnya akan mendorong peningkatan produktifitas perusahaan itu sendiri. Seluruh manfaat tersebut pada gilirannya juga akan berkontribusi pada peningkatan daya saing berkesinambungan bagi yang

[11] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2000), hal. 151.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengupayakan pemenuhan kualitas bersifat layanan bagi pelanggan (customer-driven).

Kualitas layanan prima dapat dihitung, tetapi penilaian terhadap kualitas layanan tidak dapat dilakukan dengan mudah. Berbeda dengan barang (produk fisik) yang bersifat tangible (nyata), sedangkan jasa/layanan bersifat intangible (tidak nyata). Sesuai dengan sifatnya yang tidak kasat mata, penilaian terhadap kualitas layanan menjadi sulit untuk dilakukan. Kualitas layanan prima hanya dapat dihitung menggunakan suatu metode tertentu yang telah dirancang khusus sesuai dengan sifat jasa/layanan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.[12]

Pelayanan prima *(Service Excellence)* bertujuan untuk melayanani para jamaah mulai dari awal pendaftaran, proses administrasi hingga keberangkatan dan kepulangan jamaah sudah berproses susuai dengan SOP manajemen yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Dengan adanya Pelayanan Prima *(Service Excellence)* perusahaan dapat memberikan yang terbaik untuk para jamaah. Sehingga para jamaah yang berkeinginan untuk melakukan ibadah umroh melalui jasa perusahaan ini dapat mengetahui apa yang sudah disiapkan perusahaan untuk para jamaah.

---

[12] Philip Kotler, *Marketing Management,* (New Jersey: Prentice Hall, 2001), (Millenium Edition ed.), hal. 145.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PT. Nur Dhuha Wisata sebagai penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya memiliki sistem berbeda dengan Tour dan Travel Umroh dan Haji lainya. Tanpa adanya Pelayanan Prima *(Service Excellence)* perusahaan akan sulit dalam mendapatkan jamaah untuk melengkapi apa yang dikatakan sebagai perusahaan jasa. Apakah perusahan tersebut sudah sesuai dengan teori apa yang diterapkan Pelayanan Prima *(Service Excellence)* untuk para jamaah.

PT. NUR DHUHA WISATA dengan brand/image Tour & Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri ini adalah unit usaha dari Yayasan Yatim Mandiri. Bermula pada pemikiran untuk memberikan layanan yang lebih luas kepada Donatur yang selama ini telah menunaikan Zakat, Infaq, dan Sedekah melalui Yatim Mandiri, seyogyanya rukun Islam yang ke lima (Ibadah Haji). Umroh dan Haji Plus ini juga dikelola sebagaimana zakat yaitu dengan amanah, jujur, dan terpercaya, maka Yatim Mandiri bertekad menyiapkan wadah untuk melayani tamu Allah bagi yang ingin menuju kesempurnaan ibadah. Wadah tersebut bernama Mabrur Mandiri Tour & Travel. Keikutsertaan jamaah pada program Umroh & Haji Plus Mabrur Mandiri berarti juga mendukung program pemandirian anak yatim yang dikelola oleh Yatim Mandiri.

PT. NUR DHUHA WISATA dengan brand/image Tour & Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri memulai usaha travel pada bulan April tahun 2012. Pada tahun 2012 pengurusan surat izin yang telah dilakukan. Dengan pegawai yang minim Mabrur Mandiri menyebarkan informasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa Yayasan yatim Mandiri sekarang sudah memiliki unit usaha Umroh dan Haji Plus. Dengan memulai proses yang cukup berat kini Mabrur Mandiri sudah dapat di ketahui oleh masyarakat sekitar dan sekarang sudah memiliki cukup banyak jamaah yang telah terdaftar di Mabrur Mandiri. Seiring bertambah banyaknya jamaah yang percaya dengan kualitas dari PT. NUR DHUHA WISATA dengan brand/image Tour & Travel Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri memulai beroprasi pada tahun 2014, PT. NUR DHUHA WISATA & Travel Umroh-Haji resmi berdiri dan mengelola semua keperluan Umroh-Haji, PT. Nur Dhuha Wisata dengan menggunakan brand Mabrur Mandiri NDW adalah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah mendapat ijin resmi dari Kemenag RI.

Data jumlah jamaah setiap tahunnya meningkat dengan bukti peningkatan dalam 3 tahun terakhir ini pada tahun 2015 dengan jumlah 248 jamaah, tahun 2016 dengan jumlah 289 jamaah, dan tahun 2017 dengan jumlah 373 jamaah.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan studi yang mendalam dengan melakukan penelitian yang berjudul "Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya)"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian "Pelayanan Prima *(Service Excellene)* Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya)" ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya) ?
2. Apa faktor Hambatan implementasi Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya) ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses penerapan konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya).
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam penerapan Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya).

D. Manfat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu Pelayanan Prima (Service Excellence), khususnya Prodi Manajemen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan topik tersebut. Dalam memperjelas layanan (Service Excellence). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan penelitian ini menjadi acuan untuk penelitian yang akan datang terhadap objek yang sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh PT. Nur Dhuha Wisata Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya dalam upaya memperbarui Pelayanan Prima (Service Excellence) agar dapat memberikan yang terbaik untuk jamaah dimasa yang akan datang.

E. Definisi Konsep

Konsep atau pengertian, merupakan salah satu unsur pokok dari penelitian. Konsep sebenarnya adalah definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau gejala yang menjadi pokok perhatian.[13] Untuk menghindari kemungkinan adanya kesalah pahaman dalam memahami

[13] Koentjoroningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994), hal. 21.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian ini, dan guna mempermudah memahaminya, akan di jelaskan beberapa istilah yang dijadikan judul dalam penelitian ini.

1. Pelayanan Prima *(service excellence)*

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[14]

kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.[15]

Menurut Zeithaml dan Bitner, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[16]

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaa maupun di luar perusahaan.[17]

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[18]

---

[14] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran,* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2000), hal. 197.
[15] Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, *Jurnal Bisnis dan ekonomi.*Vol. 14 No.02, hal. 215.
[16] Atik Andriana, *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Cv. Mufidah),* hal. 4.
[17] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 110

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan urutan sekaligus kerangka berfikir dalam penulisan skripsi. Agar lebih mudah memahami penulisan, penulis menyusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan. Pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual dan sistematika pembahasan.

Bab II adalah kajian teoritik. Bab ini menjelelaskan tentang teori dan penelitian terdahulu. Kajian teori diambil dari buku, skripsi, dan jurnal yang sesuai dengan judul penelitian. Penelitian terdahulu diambil dari skripsi dan tesis.

Bab III menjelaskan tentang metode penelitian. Metode penelitian yang digunakan untuk mencocokkan data atau informasi yang telah didapat. Metode penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahapan-tagapan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validasi data, dan teknik analisis data.

Bab IV menjelaskan tentang hasil penelitian, hasil penelitian merupakan bab terpenting dalam penulisan skripsi. Bab 4 meliputi gambaran umum, objek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian (analisis data).

Bab V menjelaskan tentang penutup. Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian, kritik, dan saran.

---

[18] Philip Kotler, *Marketing Management,* (New Jersey: Prentice Hall, 2001), (Millenium Edition ed.), hal. 148.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelusuran dan pengetahuan, peneliti mendapatkan beberapa penelitian terdahulu serta kajian yang telah dilakukan terkait dengan Pelayanan Prima (Service Excellence), di antaranya:

Pertama, Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ruth Retno Dewi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Ekuitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan". Penelitian tersebut membahas tentang Pelayanan Prima terhadap meningkatnya pelanggan dan loyalitas pelanggan yang berada di Klinik Kecantikan London Beauty Centre Surabaya.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya Lefi Yandie dengan judul Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Penelitian tersebut membahas tentang Etika dan Pelayanan Prima untuk memberikan suatu tingkat kepuasan kepada *Customer* yang berada di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.

Ketiga, Penelian yang dilakukan oleh Aulia Jadydatul Adawiyah dengan judul Implementasi *Service Excellence* Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo. Penelitian tersebut membahas tentang *Service Excellence* untuk memberikan pelayanan prima agar dapat memberikan cara penentuan dalam *Service Excellence.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah diuraiakan di atas, peneliti ini menekankan pada Srategi Penetapan Harga Produk dan Pelayanan Prima (Service Excellence). Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui cara PT. Nur Dhuha Wisata dalam pelayanan prima. Dengan adanya strategi tersebut, PT. Nur Dhuha Wisata dapat menerapkan cara bagaimana pelayanan prima yang sesuai dengan standart SOP. Untuk lebih jelas persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu maka dapat ditabulasikan sebagai berikut.

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Judul dan Peneliti	Masalah	Lokasi	Kesimpulan
1.	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Ekuitas Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan oleh Ruth Retno Dewi	Penelitian ini membahas : a. Pendapat Pelanggan terhadap Pelayanan Prima di Klinik Kecantikan LBC Surabaya b. Seberapa tinggi Ekuitas Pelanggan terhadap Klinik Kecantikan LBC c. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap ekuitas pelanggan klinik kecantikan LBC	Klinik Kecantikan LBC Surabaya	a. Adanya pendapat yang signifikan terhadap pelayanan prima b. 80% cukup tinggi ekuitas pelanggan c. 90% Sangat berpengaruh pelayanan prima terhadap meningkatnya ekuitas pelanggan
2.	Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat	Penelitian ini membahas : a. Bagaimana pengaruh etika terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BNI Syari'ah KC Palembang b. Bagaimana pengaruh	PT. BNI Syari'ah KC Palembang	a. Adanya pengaruh dalam etika terhadap tingkat kepuasan pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Kepuasan Nasabah, oleh Wijaya Lefi Yandie	pelayanan prima *Customer Service* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BNI Syari'ah KC Palembang		b. Adanya pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3	Implementasi *Service Excellence* Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo. oleh Aulia Jadydatul Adawiyah	Penelitian ini membahas : bagaimana Implementasi *service exellence* oleh *customer service* pada BMT Bismillah Sukorejo	BMT Bismillah Sukorejo, Semarang	Dengan adanya implementasi Service Excellent dapat memberikan pelayanan yang mem

B. Kerangka Teori

1. Pelayanan Prima (Service Excellence)

a. Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellence)

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan anatar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, Karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.[19]

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).[20] Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan.[21]

Pelayanan prima *(Service Excellence)* adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu

---

[19] Malayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hal. 152.
[20] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Altabeta, 2010), hal. 211.
[21] A.A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), hal. 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.[22]

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaa maupun di luar perusahaan.[23]

b. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima (Service Excellence)

Eksistensi Pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan bertahannya sebuah lembaga, perusahaan dan instansi. Semakin dilakukan pelayanan prima yang sesuai standar prosedur maka bisa dikatakan semakin baik pula keadaan *service* perusahaan, khususnya dalam hal ini adalah Tour dan Travel Umroh dan Haji.

1) Tujuan

Tujuan dari pelayanan prima ialah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan public didasarkan pada aksioma bahwa "pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada

[22] Khoirul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima,* (Jakarta: Chama Digit, 2009), hal. 8.
[23] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 131.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sector publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.[24]

Pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup bagi perusahaan. Jika sebuah pelayanan yang diberikan sangat memuaskan maka hasilnya tidak akan mengecewakan. Demikian juga dengan tour and travel umroh dan haji yang menerapkan pelayanan prima berbasis/bertajuk komunikasi yang baik.

Terdapat beberapa tujuan pelayanan prima yaitu:[25]

a) Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
b) Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
c) Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

[24] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 58.
[25] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal. 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Manfaat

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan Travel Umroh dan Haji kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan.

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut:[26]

1) Meningkatkan Citra Perusahaan

Citra atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima *(Service Excellence)* maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.

2) Loyalitas pelanggan atau Nasabah

Loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena

[26] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 109.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

3) Memberikan Kesan Baik

Setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian *Frontliner* (CS) pasti menimbulkan kesan. Ketika pelayanan prima *(Service Excellence)* dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.

4) Mendapatkan Timbal Balik Yang Sesuai

Segala aspek yang dilakukan oleh CS selaku garda depan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh CS, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.

c. Konsep Dimensi Standar Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (excellence) dalam servise counter yang dilakukan oleh konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dimensinya pelayanan berupa : [27] Berwujud *(Tangible)*, Keterhandalan *(Reability)*, Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*), dan Kepedulian (*emphaty*).

Menurut Arief, konsep dalam dimensi pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :[28] Fasilitas fisik (*tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Realibilitas (*Reability)*, Responsivitas (*Responsivenees*), Kompetensi (*Competency)*, Tatakrama (*courtesy)*, Kredibilitas (*credibility)*, Keamanan (*security)*, Akses (*acsess)*, Komunikasi (*comunukasi)*, dan Perhatian pada pelanggan (*understanding the coustumer*).

Menurut Cristoper, Jochen, dan Jacky, Konsep dalam Pelayanan jasa ada beberapa sebagai berikut :[29] *Tangibles* (Penampilan unsur fisik), *Reliability* (Kinerja Yang Dapat Diandalkan Dan Akurat), *Responsiveness* (Kecepatan dan Kegunaan), *Assurance* (Kredibilitas, Keamanan, Kompetensi, dan Kesopanan), dan *Empathy* (Akses Mudah, Komunikasi Yang Baik, Dan Pemahaman Pelanggan).

Menurut Pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu :[30] Berwujud *(Tangible)*, Keandalan *(Reliability)*, Ketanggapan *(Responsiviness)*, Jaminan dan Kepastian *(Assurance)*, dan Empati *(Emphaty)*.

---

[27] Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, *Jurnal Bisnis dan ekonomi*, Kendal, Vol. 14 No.02, hal. 215.
[28] Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2007), hal. 125.
[29] Christoper, Jochen, dan Jacky, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2004), hal. 154.
[30] Rambat Lupiyadi dan A. Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 182.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Riyanto, setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan sebagai berikut :[31]

1) Berwujud (*tangible*)

Definisi Operasional / indikatornya dikembangkan Berwujud (*Tangible*) berupa :

a. Memiliki peralatan dan tehnologi mutakhir.
b. Memiliki fasilitas – fasilitas yang menarik secara visual
c. Karyawan berpenampilan rapi dan professional

2) Kehandalan *(Reliability)*

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani serta tidak menunda-nunda pekerjaan.

3) Keterhandalan (*reability*)

a. Karyawan memberikan sambutan yang baik pada saat ada jamaah datang.
b. Waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan.
c. Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi masalah / komplain jamaah.
d. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan.
e. Menyimpan data secara benar dan akurat.

4) Ketanggapan (*responsiveness*)

[31] Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 221.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan.
b. Memberikan layanan bagi pelanggan dengan cepat dan tepat waktu.
c. Karyawan mau membantu pelanggan didalam kelengkapan administrasi.
d. Karyawan tidak pernah merasa sibuk dalam menangapi permintaan nasabah.

5) Kompetensi *(Competency)*

Kemampuan setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi: pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan, keterampilan petugas dalam melayani konsumen dan kecepatan pelayanan.

6) Keyakinan (*assurance*)

a. Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah.
b. Karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan layanan terhadap nasabah.
c. Karyawan senantiasa bersikap sopan dan ramah.
d. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah.
e. Karyawan dapat dipercaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Tatakrama *(Courtesy)*

Kesopanan meliputi sikap sopan santun, perhatian dan keramahan

8) Kredibilitas *(Credibility)*

Sifat jujur dan dapat dipercaya.

9) Keamanan *(Security)*

Aman dari bahaya, resiko, atau keraguan.

10) Akses *(Acsess)*

Kemudahan untuk ditemui atau dihubungi

11) Komunikasi *(Communication)*

Memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami oleh para pelanggan atau jamaah, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan atau jamaah.

12) Perhatian Kepada Pelanggan *(Understanding The Customer)*

Usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang meliputi : memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi pelanggan, pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian khusus terhadap pealanggan.

13) Kepedulian (*emphaty*)

b. Karyawan memperhatikan terhadap kepentingan nasabah (memberikan konsultasi nasabah).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Karyawan tanggap terhadap kebutuhan nasabah yang diinginkan.
d. Karyawan selalu siap merespon permintaan nasabah.
e. Karyawan menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran.
f. Menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman.

Dengan adanya pelayanan prima (service excellent) belum tentu dapat berjalan dengan lancar jika tidak ada adanya penerapan kualitas pelayanan yang mendukung di dalamnya.

Kualitas merupakan faktor penting dalam sebuah perusahaan untuk diberikan kepada para pelanggannya. Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.[32]

Menurut Zeithaml dan Bitner, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[33] Kotler menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut,

[32] Bunga Caecaria Dwihapsari, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada Oryza Tour*, Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang, 2012, hal. 19.
[33] Atik Andriana, *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Cv. Mufidah)*, hal. 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.[34]

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perlu di terapkan dalam sebuah perusahaan guna menarik minat pelanggan. Ketika pelanggan tersebut tertarik dan mencoba produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Maka, pelanggan akan merasakan manfaat dari produk atau jasa. Zeithaml dan Bitner mengidentifikasi lima dimensi pokok, yang meliputi dimensi[35]:

1) Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Misalnya: gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
2) Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3) Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap. Misalnya: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

---

[34] Rendy Gulla, dkk, *Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*, Jurnal Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, 2015, hal. 3.
[35] Fandy Tjiptono, *Prinsip–Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), hal. 14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Misalnya: kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5) Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari tiga dimensi, yaitu sebagai berikut.[36]
    a. Akses (*access)*, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
    b. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau cara memperoleh masukan dari pelanggan.
    c. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the consumer*), meliputi usaha perusahaan untuk

[36] Enggar Puspita Martha, *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Salon Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*, Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015, hal. 45.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.[37] Hal ini didukung oleh Powpaka dalam Hellier yang dikutip Ari Wijayanti menyatakan bahwa standart tinggi kualitas layanan merupakan hal yang penting tapi tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.[38]

d. Faktor Pelayanan Prima (Service Excellence)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan suatu faktor pendekatannya. faktor pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan suatu factor sebagai berikut : Kemampuan *(Ability),*[39] Sikap *(Attitude),*[40] Penampilan *(Appearance),*[41] Perhatian *(Attention),*[42] Tindakan *(Action),*[43] dan Tanggung jawab *(Accountability).*[44]

---

[37] Yuda Supriyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang*, Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang, 2012, hal. 20.

[38] Ari Wijayanti, *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)*, Tesis Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang, 2008, hal. 30.

[39] Aulia, *Implementasi Service Excellence Oleh Custuomer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo, Semarang*, Skripsi, 2015, hal. 22.

[40] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 117.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) *Ability* (Kemampuan)

Memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas *product knowledge*), berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri, dan kehumasan (*publict relation*).[45]

2) *Attitude* (Sikap)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap *(Attitude)* adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir posotif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai Sikap ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atau pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.[46]

---

[41] A.A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), hal. 31.
[42] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 280.
[43] Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hal. 87.
[44] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Bandung: Graha Ilmu, 2010), hal. 15.
[45] Aulia, *op. cit*, hal. 22.
[46] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 117

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) *Appearance* (Penampilan)

Penampilan *(Appearance)* adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.[47]

4) *Attention* (Perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.[48]

5) *Action* (Tindakan)

Pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan (action) dapat diartikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi pelanggan. Tindakan yang tergolong pada tindakan nyata adalah semua upaya yang dilakukan sejak seseorang/kelompok merencanakan untuk mendirikan perusahaan, mennyelenggarakan aktifitas produksi barang atau pembentukan jasa sampai dengan memberikan layanan langsung.[49]

---

[47] A.A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), hal. 31.
[48] Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 280.
[49] Prihartono, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), hal. 87.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.[50]

e. Ciri-Ciri Pelayanan Prima (Service Excellence)

Dalam sebuah perusahaan memiliki model atau ciri-ciri untuk memberikan suatu pelayanan yang baik atau pelayanan prima *(Service excellence).* Berikut ini beberapa ciri pelayanan prima atau baik untuk diikuti oleh suatu perusahaan yang betugas melayani pelanggan/nasabah:[51]

1) Tersedianya Karyawan Yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya

[50] Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima,* (Bandung: Graha Ilmu, 2010), hal. 15.
[51] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), hal. 34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapa pun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar. 2.1 Ciri-Ciri Orientasi Pelayanan Prima[52]

Gambaran di atas menandakan bahwa *Service Excellence* dapat berupa adanya harapan dan kepuasan dari pelayanan prima yang telah di berikan oleh perusahaan untuk pelanggan atau para jamaah. Dengan demikian pelanggan atau para jamaah akan merasakan kesenangan jika harapan dan kepuasan telah di dapatkannya.

f. Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence)

Suatu perusahaan adanya strategi dalam menentukan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan strategi pelayanan prima. Pelayanan dalam bahasa inggris disebut *service.* Beberapa pakar tentang pelayanan prima mengolah kata *service* yang lebih bermakna. Catherine Devrye meracik kata *service* menjadi tujuh strategi sederhana menuju suksesnya pelayanan, di antarannya: *Self*

[52] Aulia, *Implementasi Service Excellence Oleh Custuomer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo, Semarang*, Skripsi, 2015, hal. 22.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Esteen (memberi nilai pada diri sendiri), *Exceed Expectation* (melampui harapan konsumen), *Recover* (merebut kembali), *Vision* (Visi), *Improve* (melakukan peningkatan perbaikan), *Care* (memberi perhatian), dan *Empower* (pemberdayaan).[53]

Adapun strategi menurut pakar lainya yaitu: S-E-R-V-I-C-E [54]

1) S – *elf Awareness & Self Esteem*

   Self Awarenees & Self Esteem yaitu menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan baik serta menjaga martabat diri dan orang lain adalah kehormatan.

2) E – *mpathy & Enthusuasm*

   Empathy & Enthusiasm yaitu melayani dengan penuh kepedulian dan penuh kegairahan.

3) R – *eform & Recover*

   Reform & Recover yaitu selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya.

4) V – *alue & Vactory*

   Value & victory yaitu pelayanan mampu memberikan nilai tambah dan memberikan kemenangan bagi semua pihak.

5) I – *nitiative & Impressive*

---

[53] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 110.

[54] Aulia, *Implementasi Service Excellence Oleh Custuomer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo, Semarang*, Skripsi, 2015, hal. 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Initiative & Impressive yaitu memberikan pelayanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan bagi nasabah.

6) C – *are & Coorporativness*

Care & Coorporativness yaitu menunjukkan perhatian kepada nasabah dengan sungguh-sungguh dan membina kerja sama yang baik. [55]

7) E – *valuation & Empowerment*

Evaluation & Empowerment yaitu melakukan penilaian, perenungan dan mengupayakan selalu untuk memberdayakan seluruh asset yang ada pada diri *custumer service.*

2. Faktor Hambatan Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Dalam suatu perusahaan jasa maupun barang tidak menginginkan adanya suatu keluhan atau hambatan dalam pemasaran. Akan tetapi, di dalam praktek keluhan-keluhan pelanggan ini akan timbul selalu ada. Organisasi memberikan pelayanan wajib menanggapi adanya keluhan dan memberikan arahan atau solusi yang tepat. Untuk itu, perusahaan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan yang akan di alami oleh pelanggan dan mengetahui cara-cara mengatasinya keluhan pelanggan.

Sumber keluhan itu adanya dari pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal yaitu pegawai instansi/organisasi yang

[55] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 110.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bersangkutan dan para pemimpin instansi/organisasi yang bersangkutan. Pelanggan Eksternal yaitu masyarakat. Kunci keberhasilan pelayanan terletak pada pelanggan eksternal. Ada beberapa kategori keluhan sebagai berikut :[56]

1) *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanikal)

   Mechanical Complaint adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli atau disampaikan kepada pelanggan tersebut.

2) *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan)

   Attitudinal Complaint adalah keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negative petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan. Hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terhadap pelanggan.

3) *Service Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)

   Service Related Complaint adalah suatu keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya seseorang mendaftar untuk ikut suatu diklat, ternyata formulir pendaftaran belum siap dan oleh petugas diminta untuk menunggu.

[56] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 130.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh)

   Unusual Complaint adalah keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan (tidak wajar/tidak umum). Pelanggan yang mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis adalah orang-orang yang hidupnya tidak bahagia atau kesepian.

Dengan adanyan keluhan yang telah ada maka suatu perusahaan di tuntut untuk dapat mengatasinya dan bagaimana cara yang telah ditetapkan tiap-tiap perusahaan. Sebagaimana seperti cara tersebut :

1) Pelanggan biasanya marah pada saat menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, petugas pelayanan tidak boleh terpancing untuk ikut marah.
2) Petugas pelayanan tidak boleh memberikan janji-janji yang sebenarnya sulit dipenuhi serta tidak menjanjikan sesuatu yang berada di luar wewenang.
3) Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan sedangkan petugas sudah berbuat maksimal, petugas harus berani menyatakan menyerah dengan jujur.
4) Ada pelanggan yang selalu mengeluh. Untuk menghadapi pelanggan seperti itu, petugas harus sabar dan melakukan pendekatan secara khusus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Kajian Islam Tentang Pelayanan Prima

Konsep Islam dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa yaitu kepercayaan atau amanah. Pelayanan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa secara terpercaya dan akurat, sehingga menumbuhkan kepercayaan pembeli terhadap penjual. Selain itu, kepercayaan yang diberikan merupakan suatu amanat. Kepercayaan pembeli sebagai suatu amanat sebaiknya tidak disia-siakan, yaitu dengan memberikan pelayanan secara professional. Hal ini dijelaskan dalam hadist sebagai berikut.[57]

لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيْهِ بَيْعًا فِيْهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَهُ لَهُ

> *"Tidak dihalalkan bagi seorang muslim menjual kepada saudaranya semuslim suatu barang yang terdapat cacat di dalamnya kecuali dia harus menjelaskannya kepadanya"*. (HR. Al-Hakim: 2/8)

Ketika kepercayaan memasuki dimensi keimanan seseorang dengan Rabbnya, maka manifestasi dari kepercayaan tersebut adalah ketundukannya kepada sang pencipta, dengan beriman dan menjalankan segala perintahnya dan menjauhi segala larangannya. Kepercayaan (*trust*) yang diajarkan Nabi Muhammad SAW sesuai dengan suatu pelayanan yaitu, adanya kepuasan pelanggan, kemampuan, efisiensi dan transparansi, serta persaingan yang sehat dan kompetitif.[58]

---

[57] Syaikh Abu Bakar Jabir Al-Jaza'iri, *Minhajul Muslim – Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim*, (Surakarta: Insan Kamil, 2015), hal. 616.

[58] Luluk Kurniawati, *Pengaruh Custoner Value (Nilai Pelanggan), Brand Image (Citra Merek), Dan Brand Trust (Kepercayaan Merek) Terhadap Brand Loyalty (Loyalitas Merek) Produk*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Manusia akan dipandang jika dia melakukan sebuah tindakan pekerjaan, dengan bekerja dan berusaha, maka seseorang akan dapat mengetahui kemampuan baik atau buruknya. Dia pun akan mendapatkan hasilnya sesuai dengan yang di kerjakan.

Pelayanan sama ibaratnya dengan pekerjaan. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, maka harus terus bekerja dan berusaha untuk mengupayakan pelayanan yang lebih baik, sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sebagaimana dalam sebuat ayat suci al-qur'an sebagai berikut:

وَقُلِ ٱعْمَلُوا۟ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُۥ وَٱلْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلْغَيْبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :

Dan katakanlah : "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (At-Taubah : 105).[59]

Melihat ayat tersebut, penulis menangkap bahwasannya didalam ayat tersebut terkandung penekanan perintah untuk mengunakan waktu-waktu hidup di dunia ini dengan melakukan pekerjaan. Dengan terus bekerja, bekerja dan bekerja. Agar

---

Rabbani Di Bunker Rabbani Pucang Surabaya, Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016, hal. 41-42.

[59] Khadim al Haramain asy Syarifain (Pelayan kedua Tanah Suci) Raja Fadh ibn' Abd al' Azizi Al Sa'ud, 1990, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya,* Mujamma' Al Malik Fadh Li Thiba'at Al Mush-haf asy-syarif Medinah Munawwarah, Jakarta. hlm. 298

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapatkan kabar (imbalan) yang sesuai dengan hasil usaha kerjanya. Rasulullah Saw. Juga pernah bersabda:

فَأَخْبِرْنِي عَنْ الإِحْسَانِ قَالَ أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ

"*…...Allah mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu……* " (HR. Muslim).[60]

Konsep *ihsan*, kalau kita analisis dalam ilmu manajemen, adalah melakukan sesuatu secara maksimal dan optimal. Rasulullah Saw. Telah mengajari kita tentang cara melakukan setiap sesuatu dengan baik dan benar. Agar pekerjaan itu berjalan dengan baik dan benar pula, maka harus terencana dan terorganisasi.[61]

Berlaku *ihsan* kita sesuaikan dengan proporsi pekerjaan kita, jika kaitannya dengan jual beli berarti kita harus berlaku *ihsan* dalam pekerjaan jual beli yang disanding. Sesuai dengan taraf porsi penelitian yang dilakukan penulis sebagaimana judul yang diangkat yakni Pelayanan Prima (*Service Excellence)* di Mabrur Mandiri Surabaya.

Secara umum landasan utama pelayanan prima ialah menolong orang lain. Dalam islam pelayanan prima tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT.

---

[60] Rikza Maulan, "Berbuat Ihsan dalam Segala Hal", http://rikzamaulan.blogspot.com/2013/01/berbuat-*ihsan*-dalam-segala-hal.html, Riwayat Imam Muslim dari Abi Ya'la, diakses pada 16 April 2018.

[61] Najamuddin Muhammad, *Cara Dagang ala Rasulullah untuk Para Entrepreneur*, (Yogyakarta: Diva Press, 2012), hal. 85.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketika pelayanan prima benar-benar diaplikasikan baik dalam kehidupan bermasyarkat atau dunia bisnis maka efek baik juga akan dirasakan, diantaranya: kepercayaan (*trust*), loyalitas (*loyality*), *confident*, marketing mulut *(mouth marketing)*, *profit*, perkembangan usaha akan meningkat *(growth)*, selain itu silaturahmi akan terjaga, hidup menjadi berkah, persatuan umat akan terjaga, dan yang pasti surge akan didapat. Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ اَبِيْ هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ اَنَّ رَسُوْلَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الْأَخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا اَوْلِيَصْمُتْ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الْأَخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الْأَخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَه

Artinya :

Dari Abu Huroiroh ra. Sesungguhnya Rosululloh SAW. telah bersabda, "Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tamunya." Dalam hadits yang lain Rasulullah SAW juga bersabda:"Sebaik baiknya manusia ialah yang paling memberiakan manfaat bagi manusia lainnya.[62]

Setiap orang membutuhkan pelayanan yang terbaik bagi dirinya, bahkan terkadang rela mengeluarkan nominal yang lebih untuk menikmati pelayanan tersebut. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga

[62] Azwandi Tazkia, http://notes-econom.blogspot.co.id/2014/01/pelayanan-prima-service-excellence.html, diakses hari Senin 16 April 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Saat memberikan servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Metode penelitian digunakan sebagai acuan dasar. Metode penelitian menjadi alat bagi peneliti dalam melakukan analisis data yang ada. Analisis tersebut dapat menemukan sebuah kesimpulan dari penelitian.

Pendekatan penelitian dan empiris dalam penelitian sangat diperlukan. Oleh karena itu sesuai dengan judul penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (deskriptif kualitatif).[63] Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.[64]

Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan yaitu "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)". Maka pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian lapangan dalam kategori penelitian kualitatif dengan menyertakan alasan-alasan singkat mengapa pendekatan ini digunakan.

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif jika ditinjau dari eksplansinya. Penelitian deskripstif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan fakta dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai

[63]Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal, 4.
[64] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan persoalan yang akan dipecahkan.[65] Berdasarkan pernyataan diatas maka bisa disimpulkan bahwa penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini membahas tentang objek penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian ini membahas masalah yang berkaitan dengan "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)". lokasi yang dijadikan objek atau sasaran dalam penelitian ini adalah Wisma Pagesangan Raya No. 89 Surabaya.

C. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Data ialah suatu keterangan atau bahan nyata yang dijadikan untuk menyusun hipotesa.[66] Jenis data dalam penelitian ini ialah data kualitatif, karena hasil datanya berbentuk deskriptif dan datanya dapat diperoleh dari dokumen pribadi, catatan lapangan, ucapan, tindakan responden, dokumen dan lain-lain. Adapun menurut derajatnya, jenis data dapat dibedakan menjadi dua yakni, data primer dan data sekunder.[67]

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara atau informasi dari informan, yaitu orang yang berpengaruh dalam proses perolehan data atau bisa disebut *key member* yang memegang kunci utama sumber data

---

[65] *Ibid,* hal. *48*
[66] Tim Pusaka Agung Harapan. *Kamus Ilmiah Populer*. (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan). hal. 87.
[67] Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1996). hal. 144.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian ini, karena informan merupakan seseorang yang benar-benar tahu.[68] "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)".

Data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua atau instansi seperti dokumen baik dalam bentuk laporan maupun data sekunder lainnya dan juga bisa dari *teks book*.[69] Serta informasi yang dikeluarkan oleh pihak pimpinan KBIH Mabrur Mandiri Surabaya yang berupa data-data tertulis seperti profil KBIH Mabrur Mandiri Surabaya, dokumen-dokumen KBIH Mabrur Mandiri Surabaya. Untuk data sekunder peneliti akan menggunakan website, brosur dalam mencari diantaranya profil KBIH Mabrur Mandiri Surabaya, kegiatan-kegiatan yang dilakukan yang berhubungan dengan "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)".

Sumber data dalam penelitian ialah subjek dimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini identifikasi penghimpunan data dapat diklasifikasikan menjadi tiga:

Pertama: informan, adalah orang yang berpengaruh dalam proses pengumpulan data bisa juga disebut sebagai narasumber atau *key member*, orang yang memegang kunci utama sumber data dalam penelitian ini. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

[68] Suhamini Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1996), hal. 144
[69] Yuswianto. *Metodologi Penelitian,* (Fakultas Tarbiyah UIN Malang, 2002), hal. 60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Memiliki pengalaman kerja di KBIH Mabrur Mandiri Surabaya selama 1 tahun.
2) Pelayanan Prima (Service Excellence)

Kedua: aktivitas atau peristiwa, informasi diperoleh dari pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Dari aktivitas tersebut peneliti dapat mengetahui secara langsung bagaimana proses itu terjadi dengan hal tersebut peneliti bisa *cross check* terhadap informasi verbal yang diberikan oleh objek yang diteliti.

Ketiga: dokumen atau arsip, yaitu bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Baik rekaman, arsip, data base, surat-surat, dan gambar yang dapat memberikan informasi terkait judul penelitian. "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)".

D. Tahap-Tahap Penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, perlu mengetahui tahap-tahap yang akan dilalui dalam proses penelitian. Untuk itu, peneliti harus menyusun tahap-tahap penelitian yang lebih sistematis agar diperoleh hasil penelitian yang sistematis pula. Tahap-tahap penelitiannya sebagai berikut :

1. Tahap Pra Lapangan
   a. Menyusun rancangan penelitian

      Dalam menyusun rancangan penelitian, peneliti berangkat dari permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Memilih lapangan penelitian

Dalam memilih lapangan penelitian, peneliti berpijak dari rumusan masalah yang telah diangkat sehingga peneliti bisa memilih lokasi penelitian yang sesuai.

c. Mengurus surat perijinan

Dalam melakukan penelitian, peneliti harus mempunyai surat perijinan meneliti sehingga dapat memudahkan peneliti dalam proses penelitian.

d. Penilaian lokasi penelitian

Peneliti harus melihat lokasi penelitian yang berhubungan dengan situasi, kondisi, latar beserta konteksnya yang sesuai dengan permasalahan yang telah diangkat oleh peneliti.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Sehubungan dengan informan yang akan digunakan didalam pengumpulan data dalam penelitian, maka informan yang dipilih oleh peneliti harus benar-benar mengetahui dan memahami terkait dengan fokus penelitian yaitu Pelayanan Prima (Service Excellence). Di dalam pemilihan informan di pilih Devisi Keuangan, Tim Marketing dan Direktur Utama guna mencapai kevaliditasan data.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian, seperti: alat tulis, kamera, recorder, dan sebagainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini mempersoalkan tentang segala macam pekerjaan lapangan antara lain yaitu :

a. Tahap pengumpulan, dalam tahap ini peneliti memegang peranan sangat penting karena pada penelitian ini peran aktif dan juga kemampuan peneliti dalam mengumpulkan data sangat diperlukan. Tahap ini dilakukan dengan:

   i. Observasi terlibat

   ii. *Interview* atau wawancara mendalam

   iii. Dokumentasi

b. Tahap analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tahap analis data dilaksanakan langsung di lapangan bersama-sama dengan pengumpulan data. Peneliti mendapatkan data dari informan. Peneliti melakukan transkrip data hasil wawancara dan melakukan *coding* sesuai dengan tema yang diteliti. Setelah itu, peneliti menyajikannya secara utuh data yang diperoleh tanpa melakukan tambahan data atau informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan lokasi penelitian. Kemudian, peneliti melakukan analisis data dari data-data yang telah diperoleh peneliti.[70]

[70]Lexy. J. Moleong, *Metode penelitian kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 127

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Tahap penulisan laporan merupakan hasil akhir dari suatu penelitian, sehingga dalam tahap ini peneliti mempunyai pengaruh terhadap hasil penulisan yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula terhadap hasil penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian ialah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.[71] Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Data yang ingin di proses dengan metode ini adalah Pelayanan Prima (Service Excellence) di KBIH Mabrur Mandiri Surabaya.

1. Wawancara ialah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan maknanya dalam suatu topik tertentu.[72] Untuk mendapatkan data secara langsung, peneliti menggunakan metode wawancara/*interview* karena berdasarkan pertimbangan bahwa :
   a. Peneliti dapat keterangan secara langsung dengan informan
   b. Peneliti dapat terperinci menerima penjelasan yang menyangkut kepentingan penelitian.
   c. Peneliti akan lebih dekat dan akrab dengan subyek penelitian

[71] Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2013). hal. 317
[72] Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2013). hal. 318

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Peneliti akan dapat memperoleh data yang valid dan terhindar dari kesalahan observasi.

Metode wawancara/*interview* digunakan agar dapat memperoleh data tentang "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)".

2. Observasi

Metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan.[73] Hal tersebut dikarenakan observasi tidak terbatas pada orang. Akan tetapi, penelitiannya memakai obyek alam dan lingkungan sekitar.

Peneliti mengamati situasi yang terdapat di Kantor Mabrur Mandiri dengan mencatat apa-apa yang dianggap penting. Hal ini bertujuan untuk mendukung hasil penelitian. Peneliti memilih teknik observasi berperan serta (observasi pastisipatif). Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari dalam Pelayanan di Mabrur Mandiri yang dijadikan sebagai sumber data penelitian. Selain melakukan pengamatan, peneliti juga ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan emosional dalam penyelesaian pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan peneliti telah melakukan

[73] M. Djunaidi Ghony & Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017) hal. 171

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengabdian. Oleh karena itu, observasi partisipatif ini diharapkan dapat memperoleh data yang lebih lengkap dan valid dari Pelayanan Prima *(Service Excellence)*.

3. Dokumentasi, ialah cacatan peristiwa yang telah lampau. Dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historis*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dll. Berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berbentuk gambar, patung, film dll. Studi dokumen pada intinya adalah sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian. Karena, hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat dan autobiografi.[74] Dari teknik tersebut peneliti melakukan pengambilan tulisan, gambar, karya-karya monumental yang sekiranya dapat mendukung atau terkait dengan fokus penelitian.

Tabel. 3.1 Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data

No.	Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Sejarah Berdirinya dan Perkembangannya PT. Nur Dhuha Wisata	a. Pendiri NDW b. Pimpinan c. Buku	Wawancara dan Dokumen
2.	Visi dan Misi Mabrur Mandiri	a. Kepala NDW b. Buku	Wawancara, Dokumen dan Observasi
3.	Struktur Organisasi Mabrur Mandiri	a. Pimpinan b. Pegawai	Wawancara, dan Dokumen

[74] Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2013). hal. 318

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.	Perkembangan Data Jumlah Jamaah setiap Tahunnya.	a. Pimpinan b. Pegawai	Wawancara dan Dokumen
5.	Pengimplementasian Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan Prima (Service Excellence)	a. Pimpinan b. Pegawai	Wawancara, Dokumen dan Observasi
6.	Latar belakang Penerapan Konsep Pelayanan Prima (Service Excellence)	a. Pimpinan b. Pegawai	Wawancara dan Dokumen dan Observasi
7.	Manfaat Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence)	a. Pimpinan b. Pegawai	Wawancara dan Observasi
8.	Faktor pendukung adanya Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence)	a. Pimpinan b. Pegawai	Wawancara, dan Observasi
9.	Hambatan yang dialami Mabrur Mandiri dalam Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence).	a. Pimpinan b. Pegawai	Wawancara dan Observasi

F. Teknik Validitas Data

Teknik validitas data dalam penelitian berfungsi untuk uji keabsahan data. Validitas ialah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Ada dua macam validitas data yaitu validitas internal, yakni berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang di capai dan validitas eksternal, yakni berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel itu di ambil.[75]

[75] Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2013). Hal. 318

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini untuk keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah:

1. Keikutsertaan

   Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen utama sehingga keikutsertaan peneliti sangat menentukan pengumpulkan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat. Sehingga peneliti akan dapat memperoleh data yang lebih banyak dan dapat digunakan untuk mendeteksi data yang diperoleh, sehingga menyediakan lingkup yang luas.

2. Triangulasi

   Yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan sebagai pembanding tehadap data itu. Data yang diperoleh dari satu sumber akan dibandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber yang lain dengan berbagai teknik dan waktu yang berbeda. Sebagai contoh data yang diperoleh dengan wawancara lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi dalam waktu yang berbeda.

   Adapun pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Untuk itu peneliti mencapainya dengan jalan:

   a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

3. Menggunakan bahan referensi

Yaitu adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil *interview* perlu didukung dengan adanya rekaman *interview*. Data tentang pelayanan prima (service excellent), gambaran suatu keadaan perlu digunakan didukung oleh foto-foto. Alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti kamera, alat rekam, suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan peneliti. Selain itu, dalam laporan penelitian data-data yang ditemukan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen auntetik. Sehingga, menjadi lebih dapat dipercaya.[76]

G. Teknik Analisis data

Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.[77]

---

[76] Siti Nur Ainin. *Gadget dan Perilaku Santri Dalam Kehidupan Berinteraksi (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Al-Muhajirin Dusun Panjer Desa Tunggal Pager Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto).* (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2015). hal. 33

[77] Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2013). Hal. 319

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data disini menjadi pegangan bagi penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.[78]

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Teknik-teknik analisis datanya adalah sebagai berikut:

1. Data *Reduction*

   adalah merangkum dari data-data yang didapatkan dalam penelitian. Langkah-langkah yang harus dilakukan yakni memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema. Dalam hal ini, peneliti harus segera melakukan analisa data melalui reduksi data, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan jumlah yang cukup banyak. Adapun hasil dari mereduksi data, peneliti telah memfokuskan pada Yakni yang berkaitan dengan "Pelayanan Prima (Service Excellent) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)".

2. Data *Display*

   Langkah berikutnya adalah peneliti men*display*kan data-data yang diperoleh dari lapangan. Data *display* yakni mengorganisir data, menyusun data dalam

[78] *Ibid.* hal. 338

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada yang berkaitan "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)".

3. *Conclusions Drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Dalam hal ini peneliti meyimpulkan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan.[79] "Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya)"

[79] *Ibid.* 339

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah dan Profil Berdirinya Mabrur Mandiri NDW

PT. NUR DHUHA WISATA dengan brand/image Tour & Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri ini adalah unit usaha dari Yayasan Yatim Mandiri. Bermula pada pemikiran untuk memberikan layanan yang lebih luas kepada Donatur yang selama ini telah menunaikan Zakat, Infaq, dan Sedekah melalui Yatim Mandiri, seyogyanya rukun Islam yang ke lima (Ibadah Haji). Umroh dan Haji Plus ini juga dikelola sebagaimana zakat yaitu dengan amanah, jujur, dan terpercaya, maka Yatim Mandiri bertekad menyiapkan wadah untuk melayani tamu Allah bagi yang ingin menuju kesempurnaan ibadah. Wadah tersebut bernama Mabrur Mandiri Tour & Travel. Keikutsertaan jamaah pada program Umroh & Haji Plus Mabrur Mandiri berarti juga mendukung program pemandirian anak yatim yang dikelola oleh Yatim Mandiri.

PT. NUR DHUHA WISATA dengan brand/image Tour & Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri memulai usaha travel pada bulan April tahun 2012. Pada tahun 2012 pengurusan surat izin yang telah dilakukan. Dengan pegawai yang minim Mabrur Mandiri menyebarkan informasi bahwa Yayasan yatim Mandiri sekarang sudah memiliki unit usaha Umroh dan Haji Plus. Dengan memulai proses yang cukup berat kini Mabrur Mandiri sudah dapat di ketahui oleh masyarakat sekitar dan sekarang sudah memiliki cukup banyak jamaah yang telah terdaftar di Mabrur Mandiri. Seiring bertambah banyaknya jamaah yang percaya dengan kualitas dari PT. NUR DHUHA WISATA dengan brand/image Tour & Travel Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri memulai beroprasi pada tahun 2014, PT. NUR DHUHA WISATA & Travel Umroh-Haji resmi berdiri dan mengelola semua keperluan Umroh-Haji, PT. Nur Dhuha Wisata dengan menggunakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

brand Mabrur Mandiri NDW adalah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah mendapat ijin resmi dari Kemenag RI. Aspek Legal Mabrur Mandiri Tour & Travel adalah sebagai berikut:

a) Izin Umroh No. D/544 2014
b) Notaris : Esi Susanti, SH, Mkn No 06/11 Desember 2013
c) SK. MENKEH RI tgl 23 Mei 2005 — C-14076 HT. 01. 04. TH. 2005
d) NPWP: 1.749.496.4-001
e) Anggota HIMPUH (Himpunan Penyelenggara Umroh dan Haji) nomor anggota 137 / HIMPUH / 2010
f) Salah satu unit bisnis Yatim Mandiri.[80]

Mabrur Mandiri & Travel Umroh-Haji merupakan perusahaan travel penyelenggara Umroh dan Haji Plus dengan izin atas nama PT. Nur Dhuha Wisata Surabaya, yang menyediakan berbagai macam paket Umroh dan Haji Plus dengan Fasilitas terbaik dan *exclusive*. Mabrur Mandiri terdaftar dengan izin perjalanan Umroh dan Haji Plus terbaru, dengan SK Kemenag RI D/673 2017.

PT. Nur Dhuha Wisata Tour & Travel Umroh-Haji berusaha maksimal dalam melayani kebutuhan ibadah dengan profesionaldan berpengalaman, sehingga jamaah benar-benar maksimal dalam beribadah.

2. Visi dan Misi KBIH Mabrur Mandiri NDW

a. Visi:

Visi dari PT. Nur Dhuha Wisata dengan Brand/image Mabrur Mandiri Tour & Travel Umroh dan Haji Surabaya adalah "Menjadi Perusahaan Travel Terbesar dan Terbaik Pilihan Utama Masyarakat Melalui Layanan yang Inovatif"

[80]Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Misi:

Sedangkan Misi dari PT. Nur Dhuha Wisata dengan Brand/image Mabrur Mandiri Tour & Travel Umroh dan Haji Surabaya adalah sebagai berikut:[81]

1) Penyelenggaraan perjalanan ibadah yang berdimensi dua kebaikan untuk kesempurnaan ibadah (kecerdasan sosial dan kemabruran)
2) Mengembangkan layanan yang inovatif untuk kesuksesan jamaah
3) Menjadi salah satu gerbang bagi para umroh dan haji untuk menjadi muzaki dan donatur Yatim Mandiri
4) Menjadi salah satu sumber pendapatan bagi program pemandirian yatim dan dhuafa di Indonesia

3. Struktur Organisasi KBIH Mabrur Mandiri

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan.

Struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.

[81] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun struktur organisasi PT. NUR DHUHA WISATA penyelenggara Tour & Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri adalah sebagai berikut:[82]

Adapun Struktur PT. NUR DHUHA WISATA penyelenggara Tour & Trevel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya adalah sebagai berikut:

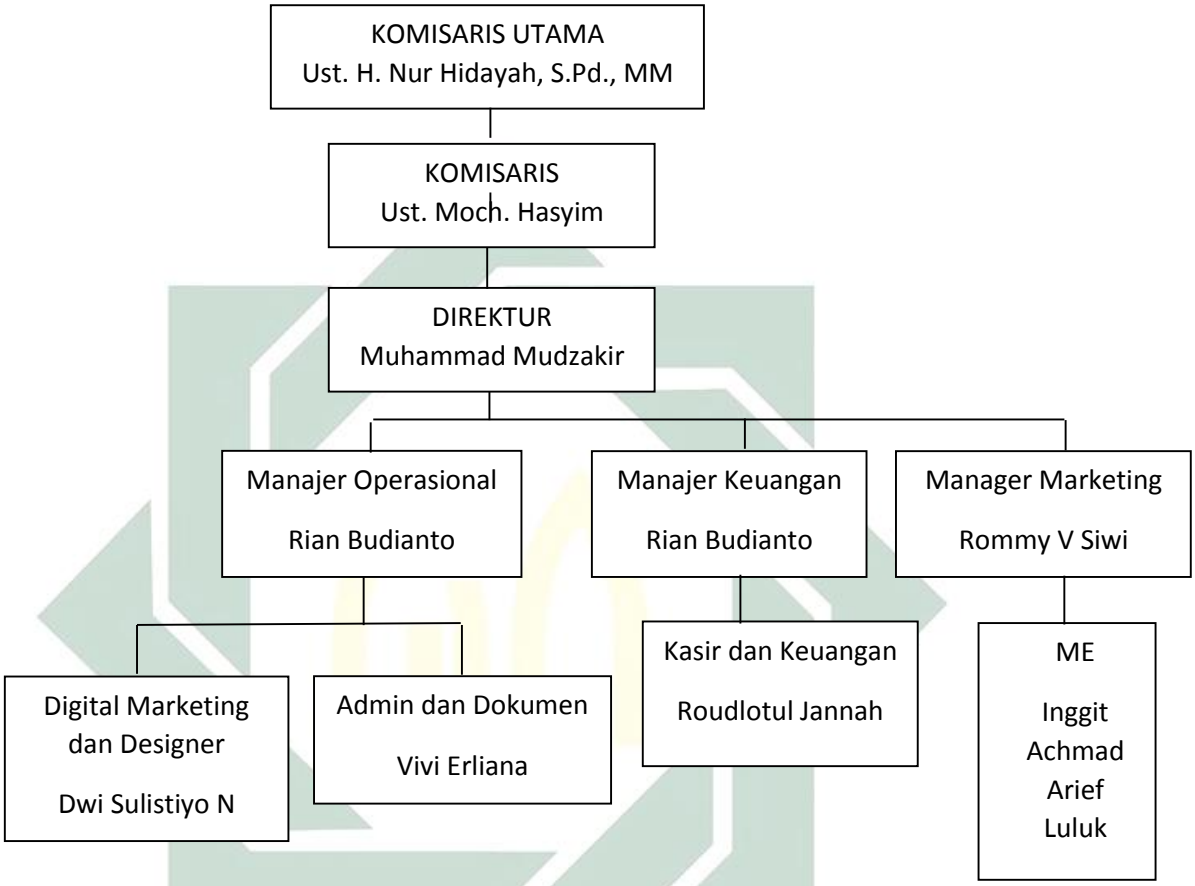
- Komisaris Utama : Ust. H. Nur Hidayah, S.Pd.,MM
- Komisaris : Ust. Moch. Hasyim
- Direktur : Muhammad Mudzakir
- Manajer Operasional : Rian Budianto
- Manajer Keuangan : Rian Budianto
- Kasir dan Keuangan : Roudlotul Jannah
- Digital Marketing dan Designer : Dwi Sulistiyo N
- Administrasi dan Dokumen : Vivi Erliana
- Manager Marketing : Rommy V Siwi
- ME : Inggit Dhamayanti
- ME : Achmad Nur Hadi
- ME : Arief Aditriawan
- ME : Luluk Magfiroh

[82] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.1

Struktur Mabrur Mandiri NDW



4. Jumlah Jamaah Umroh KBIH Mabrur Mandiri

Telah dipercaya oleh banyak masyarakat selama sekian tahun, KBIH Mabrur Mandiri tidak pernah kehilangan eksistensinya dalam hal pelayanan umroh. Setiap harinya, ada saja jamaah yang berdatangan ke KBIH ini untuk bergabung menjadi jamaah umroh. Tak heran jika KBIH Mabrur Mandiri memiliki jamaah yang cukup banyak. Berikut data jumlah jamaah Umroh di KBIH Mabrur Mandiri:[83]

[83] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1 Jumlah Jamaah Umroh Mabrur Mandiri

	JUMLAH JAMAAH MABRUR MANDIRI NDW										
	2014 – 2018										
TAHUN	BULAN										
	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	NOVEMBER	DESEMBER		
2014	31	1	0	56	31	35	23	0	72	249	
2015	18	57	42	28	12	5	0	0	80	242	
2016	29	2	55	44	26	24	0	0	109	289	1312
2017	70	40	43	77	16	0	0	68	61	375	
2018	44	18	70	24	1	0	0	0	0	157	

5. Sarana dan Prasarana KBIH Mabrur Mandiri

a. 7 komputer Fullset
b. Printer + Fotocopy
c. Telepon
d. Internet
e. Scanner
f. ATK (Alat Tulis Kantor)
g. Lemari arsip
h. Meja Kursi 2Set
i. Lemari peralatan
j. Kantor KBIH Mabrur Mandiri

6. Fasilitas yang Disediakan dalam Kantor

a. Musholla

Jamaah KBIH Mabrur Mandiri berasal dari berbagai daerah di Surabaya dan sekitarnya. Tidak jarang para jamaah datang ketika waktu adzan sholat tiba. Agar jamaah tidak kebingungan ketika waktu sholat,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KBIH Mabrur Mandiri telah menyediakan musholla di dalam KBIH. Tersedia pula tempat wudhu, mukena, dan sarung untuk jamaah.

b. FREE WIFI

Di kantor KBIH Mabrur Mandiri disediakan wifi gratis guna untuk pemenuhan kebutuhan pegawai dan para jamaah saat berkunjung datang.

7. Perlengkapan Jamaah Umroh dari KBIH Mabrur Mandiri

a. Jamaah Perempuan

1) Kain Ihram
2) Tali Id Card
3) Batik
4) Jilbab Orange
5) Buku Do'a
6) Mukena
7) 1 set koper
8) Buku Panduan
9) Tas Serbaguna
10) Kantong Sandal

b. Jamaah Laki-laki

1) Kain Ihram
2) Tali Id Card
3) Batik
4) Buku Do'a
5) 1 Set Koper
6) Buku Panduan
7) Tas Serbaguna
8) Kantong Sandal

8. Fasilitas Ibadah Umroh

1) Tiket Pesawat Ekonomy Class
2) Visa Umroh (Non Progressive)
3) Akomodasi Hotel Sesuai Paket
4) Transportasi Bus Executive
5) Makan Tiga Kali Sehari Menu Asia/Internasional
6) Ziarah Madinah, Makkah dan Jeddah
7) Tour Leader/Pendamping dari Tanah Air
8) Muthowwif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9) Manasik Umroh
10) Perlengkapan Umroh
11) Service Handling dan Airport Tax
12) Air Zamzam 5 Liter
13) Foto & Pigura
14) Executive Lounge
15) APS (Audio saat Thawaf & Sa'i)

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, peneliti berusaha memaparkan fakta-fakta yang terjadi selama penelitian berlangsung. Baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Hal ini dilakukan peneliti dalam rangka menjawab masalah yang diajukan oleh peneliti, yakni mengenai Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata Penyelenggara Tour and Travel, Umroh dan Haji dengan brand Mabrur Mandiri Surabaya.

Sebagaimana data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, peneliti akan menyajikan data untuk menjawab masalah yang diangkat. Adapun data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut:

1) Konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)* PT. Nur Dhuha Wisata Tour and Travel, Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya

Dalam sebuah pelayanan prima di Mabrur Mandiri adanya konsep pelayanan prima yang telah diberikan untuk para jamaahnya. Dengan memberikan pelayanan prima yang terbaik harapan untuk perusahaan tersebut agar mendapatkan kepuasan konsumen yang berdampak baik untuk perusahaan tersebut. Ada beberapa proses yang telah di berikan oleh perusahaan sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Administrasi

Pelayanan awal yang diberikan oleh Mabrur Mandiri Tour and Travel kepada calon jamaah meliputi pelayanan administrasi. Adapun administrasi yang harus dilengkapi oleh calon jamaah di Mabrur Mandiri Tour and Travel, sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama sebagai berikut,

> "kalau pegawai di sini mas pada saat ada tamu calon jamaah datang ya kita sambut dengan pegawai *Customer Service* yang berada di depan, dengan mengucapkan salam, terus menanyakan mau rencana berangkat umroh kapan dengan di beritahu paket yang ada promo dan harga berkualitas, sekalian memberikan info seputar fasilitas yang telah diberikan" (responden 1)[66]

Seorang *Customer Service* di Mabrur Mandiri Tour and Travel dalam setiap melayani para calon jamaahnya memberikan sesuai dengan SOP yang ada di perusahaan tersebut. Mulai dari tata cara penyambutan, ucapan salam, melayanai segala kebutuhan calon jamaah mengenai administrasi untuk memenuhi persyaratan dokumen umroh. Dalam melakukan pendaftaran umroh di Mabrur Mandiri Tour and Travel para calon jamaah harus melengkapi semua administrasi yang dimaksud disini yaitu syarat dokumen yang harus dilengkapi untuk melakukan umroh.

Adapun prosedur pendaftaran yang dilakukan di Mabrur Mandiri Tour and Travel sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Ryan selaku Manajer Operasional sebagai berikut,

[66] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "begini mas, kalo prosedurnya disini untuk melakukan pendaftaran calon jamaah itu harus mengisi formulir pendaftaran terlebih dahulu, kemudian melakukan pembayaran atau DP terlebih dahulu sebesar minimal 5jt, setelah itu baru bisa di proses, kalau tidak ada formulir lengkap dan tidak ada pembayaran tidak akan bisa di proses, kami juga ada program pendaftaran umroh dengan dicicil atau pakai buku tabungan sistemnya kalau sudah lunas dalam jangka waktu 2 tahun dengan buku tabungan tersebut baru bisa berangkat umrohnya, untuk tabungannya minimal 500rb dan tidak memberatkan jika pada suatu bulan tidak dapat membayar dapat di maklumi mas" (responden 2)[67]

Dalam melakukan pendaftaran umroh di Mabrur Mandiri Tour and Travel sudah menetapkan beberapa prosedur yang harus dilengkapi oleh calon jamaah, agar pihak *Customer Service* atau pendataan bisa menindaklanjuti mengenai keberangkatannya. Prosedur pendaftaran tersebut adalah dengan cara mengisi formulir pendaftaran dan pembayaran tanda jadi atau DP, baru bisa di proses untuk booking seat, tanpa ada formulir yang lengkap dan belum ada pembayaran maka tidak dapat di proses, karena pembayaran DP minimal 5 Juta. Untuk pelunasan biaya paket yang telah diinginkan terakhir pembayarannya H-30 hari sebelum keberangkatan.

b) Transportasi

Dalam melakukan perjalanan tidak lepas hubungannya dengan alat transportasi yang digunakan. Transportassi merupakamn pengangkutan jamaah mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat dibarkasi asal

[67] Hasil Wawancara dengan Bapak Ryan Selaku Manajer Operasional di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 17 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indonesia. Transportasi dari Indonesia sampai Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak terlalu jauh.

Alat transportasi yang digunakan oleh Mabrur Mandiri Tour and Travel dalam melakukan keberangkatan para jamaahnya di tanah suci dengan menggunakan berbagai jenis transportasi udara sesuai dengan paket umroh yang dipilih. Adapun jenis transportasi yang digunakan sesuai dengan ungkapan Pak Ryan selaku Manajer Operasional sebagai berikut :

> "untuk transportasi penerbangan kita pakai saudia airland Surabaya langsung madinah, ada juga yang transit dulu, dan garuda Indonesia Surabaya langsung jeddah itu biar ndak capek mas, semua itu tergantung dengan pilihan paketnya mas, semakin bagus paketnya semakin bagus juga transportasinya mas" (responden 2)[68]

Dalam melakukan penerbangan ke tanah suci Mabrur Mandiri menggunakan berbagai macam jenis penerbangan sesuai dengan paket yang telah di pakai. Untuk masalah transportasi yang berada di Arab Saudi Mabrur Mandiri sudah bekerja sama dengan pihak provider yang berada di sana, jadi di sana sudah ada yang bertanggungjawab menangani transportasi jamaah. Transportasinya di sana berupa bis besar yang sesuai dengan jumlah rombongan yang berangkat umroh. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Ryan selaku Manajer Operasional sebagai berikut :

> " iya mas, kalo di sana kita sudah menyediakan bis besar yang cukup untuk jamaah, itu kita bekerjasama dengan perusahaan bis

[68] Hasil Wawancara dengan Bapak Ryan Selaku Manajer Operasional di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 17 Januari 2018. Pukul 11.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> yang berada di sana mas jadi tinggal pesan aja kita butuh berapa bis yang buat berapa orang" (responden 2)[69]

Setelah kegiatan umroh disana telah usai selanjutnya jamaah mulai bersiap-siap untuk kepulangan ke tanah air. Jamaah berkumpul di bandara King Aziz Jeddah untuk penerbangan ke Surabaya dengan menggunakan Saudia Medinah ataupun Garuda Indonesia.

c) Akomodasi

Akomodasi Dalam bidang akomodasi ini, Mabrur Mandiri Tour and Travel Surabaya menyediakan hotel berbintang tiga atau empat sesuai dengan program yang diambil oleh jamaah. Dalam pemilihan hotelnya pada ketika memberangkatkan ibadah umroh. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama sebgai berikut :

> "gini mas kalau akomodasi kita juga ada hotel yang sudah berlangganan ada hotel bintang tiga sampai lima. Untuk pemilihan hotelnya sesuai dengan paket yang telah dipilih juga, yang sering di pakai hotel bintang tiga dan empat mas" (responden 1)[70]

Lokasi tempat penginapan jamaah umroh dibagi menjadi dua yaitu hotel di Makkah dan di Madinah. Adapun hotel yang digunakan yaitu di Madinah menggunakan hotel Sahiliyah Setaraf Bintang empat dengan jarak dekat 100 m, lurus dengan pintu wanita. Sedangkan di

[69] Hasil Wawancara dengan Bapak Ryan Selaku Manajer Operasional di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 19 Januari 2018. Pukul 13.00 WIB

[70] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 20 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Makkah menggunakan hotel Azka Shofa. Hotel menyesuaikan paket yang telah di pilih.

d) Konsumsi

Untuk konsumsi makanan yang digunakan Mabrur Mandiri ketika berada di tanah suci menggunakan catering sesuai dengan hotel yang di tempatinya. Sebgaimana yang telah dinyatakan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama sebagai berikut :

> "kalau untuk konsumsi kami menyediakan makanan dengan cita rasa khas Indonesia jadi menyesuaikan dengan orangnya kadang ya makanannya berbeda-beda karena prasmanan, jadi banyak juga pilihannya tinggal ambil saja sesukannya dan semaunya mas" (responden 1)[71]

Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jama‟ah. Untuk menjaga kesehatan jama‟ah, menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi buat jamaah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji di tanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga soal kandungan gizinya.

e) Kesehatan

Mengetahui pelayanan kesehatan sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Ryan selaku Manajer Operasional sebagai berikut :

[71] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 22 Januari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> " untuk kesehatan jamaah kami menyediakan obat-obatan untuk penyakit yang ringan, dengan demikian dapat diatasi untuk sementara saat berada di tanah suci mas jika kalau ada yang terkena penyakit cukup berat langsung di bawa ke rumah sakit terdekat sana untuk smentara sampai kepulangan mas" (responden 2)[72]

Untuk itu Mabrur Mandiri memperhatikan kesehatan para jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi vaksin dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi penyakit pada saat di tanah suci, sehingga jamaah lebih maksimal dalam menjalankan ibadah dengan khusuk.

f) Konsep Umum Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Konsep umum yang diberikan oleh perusahaan untuk pemenuhan keinginan para jamaah dalam meningkatkan Pelayanan Prima yang telah diberikan. Pelayanan prima Mabrur Mandiri memberikan konsep yang dapat meningkatkan citra perusahaan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama Mabrur Mandiri Surabaya sebagai berikut :

> "iya mas, kita memang memiliki fasilitas-fasilitas saat berada di kantor yaitu adanya mushola,wifi dan lain lain, memebrikan hidangan yang ringan, kami juga memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya, seperti memberikan sambutan salam, memberikan layanan yang telah sesuai dijanjikan. Menyediakan jadwal tanggal yang jamaah dapat memilih tanggal keberangkatan sesuai keinginan, memberikan pengetahuan, dan keyakinan. Pegawai kami dalam melayani jamaah harus memiliki tatakrama yang baik dalam melayani, sifat baik,memberikan keterbukaan untuk jamaah yang mau mendaftar dengan cara berkomunikasi yang baik dan memberikan kepedulian terhadap jamaah apa yang belom

[72] Hasil Wawancara dengan Bapak Ryan Selaku Manajer Operasional di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 22 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> dilengkapi administrasinya, kami dapat membantunya" (responden 1)[73]

Dalam wawancara di atas bahwa perusahaan memiliki fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan yang prima atau baik. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut jamaah dapat mengetahui bagaimana pelayanan prima yang telah diberikan oleh perusahaan untuk jamaah.

2) Pembinaan Umroh Mabrur Mandiri

Agar pelaksanaan ibadah umroh bisa berjalan dengan tertib, lancer, aman dan nyaman maka dibutuhkan adanya seorang pembimbing yang kompeten dalam bidangnya umroh dan berkualitas. Oleh karena itu Mabrur Mandiri Tour and Travel Surabaya melakukan pembinaan sebelum adanya keberangkatan ke tanah suci. Seperti yang telah di ungkapkan oleh Bapak Yoyok selaku Team Handling sebagai berikut :

> "begini mas sebelum melakukan keberangkatan itu memang kita mengadakan manasik terlebih dahulu karena untuk mengetahui disana kegiatannya apa saja dan apa yang harus dilakukan. Kita memberikan informasi seputar umroh mulai dari konstum dalam keberangkatan, do'a hingga kepulangan. Untuk manasiknya kita pindah-pindah mas, kadang di hall hotel, dan kadang di restoran jadi menyesuaikan aja mas" (responden 3)[74]

Sebelum melakukan keberangkatan ke tanah suci Mabrur Mandiri mengadakan sebuah pembinaan manasik bertujuan untuk semua para jamaah mengetahui apa saja yang harus dilakukan cara ibadah dan lain-lain

[73] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 24 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB

[74] Hasil Wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Team Handling di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 25 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saat berada di tanah suci. Untuk tempat manasik biasanya di Hotel Namira.dan Restoran Sekitar Surabaya Selatan.

3) Program Perjalanan Umroh Mabrur Mandiri

Dalam program perjalanan Mabrur Mandiri memliki jadwal yang sudah disusun sesuai dengan kegiatan mulai dari keberangkatan, berada di tanah suci dan kepulangan. Sebagai berikut :

Gambar 4.2 Jadwal Kegiatan Umroh Mabrur Mandiri[75]

26 NOVEMBER – 4 DESEMBER 2017

ITINERARY PERJALANAN IBADAH UMROH
MABRUR MANDIRI NDW
PAKET 9 HARI

LURUSKAN NIAT!
Ibadah Umroh Bapak/Ibu/Sdr semata-mata didasari dengan **NIAT LILLAH** (hanya karena menjalankan perintah Allah SWT) dan bersyukur dapat menjalankan ibadah Umroh karena semata-mata fadhol (karunia) Allah SWT. *Bismillahirrahmaanirrahiim..*

HARI KE-1: AHAD, 26 NOVEMBER 2017, SURABAYA-MADINAH

10.00 WIB,	Jamaah berkumpul di Bandara International Juanda **TERMINAL 1A di AREA AIR MANCUR** dengan memakai seragam batik Mabrur Mandiri NDW dan menyerahkan koper.
11.15 WIB	Do'a bersama keberangkatan dan pamitan kepada keluarga dilanjutkan jama'ah masuk bandara
11.26 WIB	Sholat Dhuhur dan Ashar dengan niat jama' qoshor di Musholla Bandara dilanjutkan makan siang di lounge bandara.
12.45 WIB	Pembagian paspor, visa, dilanjutkan check in Imigrasi untuk melanjutkan perjalanan langsung ke Madinah dengan pesawat Saudi Airlines. (Sholat Maghrib & Isya' jama' qoshor didirikan setelah sampai di Masjid Nabawi)
19.25 WSA,	Insya Allah Jamaah tiba di Bandara International Moh. Abdul Aziz Madinah. Jama'ah melanjutkan perjalanan ke Madinah dengan Bus & check in Hotel. Jama'ah sholat Maghrib & Isya' jama' qoshor ta'khir serta Sujud Syukur di Masjid Nabawi dan kembali istirahat di hotel

HARI KE-2: SENIN, 27 NOVEMBER 2017, MADINAH

03.00 WSA,	Niat I'tikaf, Shalat Tahajud & Shalat Subuh di Masjid Nabawi
06.00 WSA	Makan pagi di hotel (Breakfast).
07.30 WSA	Pengenalan area Masjid Nabawi, ziarah ke Makam Rasulullah SAW, Makam Baqi' dan Raudhoh. **RAUDHOH** adalah salah satu **TEMPAT MUSTAJABAH** untuk berdo'a. Untuk jama'ah wanita akan didampingi Muthowwifah (ustadzah). **Dianjurkan kepada jama'ah untuk sering berdo'a di Raudhoh**. Jika waktu

[75] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 24 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	memungkinkan dilanjutkan ziarah ke Museum Al Qur'an dan Museum Rumah Rasulullah SAW.
12.15 WSA	Jama'ah shalat Dhuhur di Masjid Nabawi dan dilanjutkan makan siang di hotel
15.15 WSA	Jama'ah sholat Ashar di Masjid Nabawi
16.15 WSA	Setelah sholat Ashar jama'ah **berkumpul di dekat PINTU 13** untuk ziarah ke Museum Asmaul Husna
17.55 WSA	Jama'ah sholat Maghrib dan lanjut sholat Isya' di Masjid Nabawi
20.00 WSA	Makan malam di hotel
22.00 WSA	Istirahat

HARI KE-3: SELASA, 28 NOVEMBER 2017, MADINAH

03.00 WSA,	Niat I'tikaf, Shalat Tahajud & Shalat Subuh di Masjid Nabawi
06.00 WSA	Makan pagi di hotel (Breakfast).
07.00 WSA,	Jamaah akan city tour Madinah berziarah ke Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Masjid Sab'ah (Masjid Tujuh), Jabal Uhud, Percetakan AL Qur'an (optional) dan berakhir di Pasar Kurma. (**INGAT!** Sebelum berangkat dalam keadaan suci berwudhu dari hotel setibanya di Masjid Quba segera sholat sunnah 2 roka'at untuk mendapatkan nilai ibadah senilai ibadah umroh). Jamaah Kembali ke hotel untuk istirahat.
12.15 WSA	Jama'ah sholat Dhuhur di Masjid Nabawi dan langsung makan siang di hotel
15.15 WSA	Jama'ah sholat Ashar di Masjid Nabawi Setelah jama'ah shalat Ashar langsung kembali ke hotel untuk mengikuti Pemantaban Manasik Umrah.
17.45 WSA	Jama'ah sholat Maghrib dan lanjut sholat Isya' di Masjid Nabawi
20.00 WSA	Makan malam di hotel
21.00 WSA	Packing Koper persiapan esoknya untuk tolak menuju Makkah
22.00 WSA	Istirahat

HARI KE-4: RABU, 29 NOVEMBER 2017, MADINAH – MAKKAH

03.00 WSA,	Niat I'tikaf, Shalat Tahajud & ***ZIARAH WADA'*** kepada Rasulullah SAW dilanjutkan Shalat Subuh di Masjid Nabawi
06.00 WSA	Makan pagi di hotel (Breakfast).
09.00 WSA;	Koper ditaruh di depan kamar masing-masing. Sholat Dhuha dan Memperbanyak ibadah secara mandiri di Masjid Nabawi dengan NIAT I'TIKAF; membaca Al Qur'an, Dzikir, memperbanyak Sholawat dan memperbanyak Istighfar (mohon ampunan Allah SWT).
12.15 WSA	Jama'ah sholat Dhuhur di Masjid Nabawi. Setelah salam sholat Dhuhur silahkan sholat Ashar dengan niat jama' qashar taqdim dua raka'at dan dilanjutkan makan siang di hotel
14.00 WSA,	Check out hotel menuju Makkah. Memulai Ibadah UMROH diawali dengan IHROM mengambil Miqot di Bir Ali. **INGAT ! Setelah Niat Ihrom SEMUA LARANGAN UMROH HARUS DITINGGALKAN. JIKA MELANGGAR AKAN KENA DAM / DENDA.**
21.30 WSA,	Insya Allah jamaah tiba di Makkah dan check in hotel untuk meletakkan barang bawaan dan makan malam. **INGAT ! Bapak/Ibu masih dalam rangkaian ibadah Umroh. Seluruh LARANGAN UMROH BERLAKU JIKA MELANGGAR KENA DAM/DENDA.** Seusai makan malam, jamaah melanjutkan rangkaian ibadah UMROH PERTAMA dengan melanjutkan THOWAF, SA'I dan TAHALLUL. Selesai Tahallul jama'ah kembali ke hotel untuk istirahat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

HARI KE-5: KAMIS, 30 NOVEMBER 2017, MAKKAH

03.00 WSA, Niat I'tikaf, Shalat Tahajud & Shalat Subuh di Masjidil Haram
06.00 WSA Makan pagi di hotel (Breakfast) dan istirahat di hotel.
12.00 WSA Jama'ah sholat Dhuhur di Masjidil Haram dilanjutkan makan siang di hotel
15.15 WSA Jama'ah sholat Ashar di Masjidil Haram
Acara Bebas dan Memperbanyak Ibadah secara mandiri di Masjidil Haram dengan membaca Al Qur'an, Dzikir, Sholawat dan memperbanyak Istighfar (mohon ampunan Allah SWT)
17.45 WSA Jama'ah sholat Maghrib. **Setelah jama'ah shalat Maghrib bergantian satu per satu PHOTO DI DEPAN KA'BAH** dan lanjut sholat Isya' di Masjidil Haram
20.00 WSA Makan malam di hotel
22.00 WSA Istirahat

HARI KE-6:, JUM'AT, 1 DESEMBER 2017, MAKKAH

Bertepatan dengan 12 Maulid 1439 H (hari Kelahiran Rasulullah SAW)

03.00 WSA, Niat I'tikaf, Shalat Tahajud & Shalat Subuh di Masjidil Haram
06.00 WSA Makan pagi di hotel (Breakfast).
10.30 WSA BERANGKAT LEBIH AWAL untuk mengikuti Sholat Jum'at agar dapat tempat di dalam Masjid. NIAT I'TIKAF; Sholat Dhuha, memperbanyak membaca Al Qur'an, Dzikir, memperbanyak Sholawat, dan memperbanyak Istighfar (mohon ampunan Allah SWT). Dilanjutkan jama'ah Sholat Jum'at.
15.15 WSA Jama'ah sholat Ashar di Masjidil Haram
17.45 WSA Jama'ah sholat Maghrib dan lanjut sholat Isya' di Masjidil Haram
20.00 WSA Makan malam di hotel
22.00 WSA Istirahat

HARI KE-7: SABTU, 2 DESEMBER 2017, MAKKAH

03.00 WSA, Niat I'tikaf, Shalat Tahajud & Shalat Subuh di Masjidil Haram
06.00 WSA Makan pagi di hotel (Breakfast).
07.00 WSA, Jamaah melakukan City Tour Makkah berziarah ke Padang Arafah, melewati Gua Hira, Jabal Rahmah, Jabal Qubais, Masjid Namiroh, Masjid Al Masy'aril Haram, Muzdalifah, Mina, Jabal Tsur, dan berakhir di Masjid Ji'ronah untuk mengambil Miqot. Jamaah kembali ke hotel untuk makan siang dan jamaah kemudian melanjutkankan rangkaian ibadah UMROH KEDUA. **INGAT! SEMUA LARANGAN UMROH HARUS DITINGGALKAN. JIKA MELANGGAR AKAN KENA DAM / DENDA.**
15.15 WSA Jama'ah sholat Ashar di Masjidil Haram
17.45 WSA Jama'ah sholat Maghrib dan lanjut sholat Isya' di Masjidil Haram
20.00 WSA Makan malam di hotel
21.00 WSA Packing koper untuk persiapan check out esok harinya
22.00 WSA Istirahat

HARI KE-8: AHAD, 3 DESEMBER 2017, MAKKAH-JEDDAH

03.00 WSA, Niat I'tikaf, Shalat Tahajud & Shalat Subuh di Masjidil Haram
06.00 WSA Makan pagi di hotel (Breakfast).
09.00 WSA Koper ditaruh di depan kamar masing-masing.
10.00 WSA, Jamaah melaksanakan Thawaf Wada'
13.30 WSA, Setelah makan siang, jamaah berangkat ke Jeddah. Singgah dan belanja di Balad Corniche Center

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15.30 WSA Jama'ah sholat Dhuhur & Ashar jama' qoshor ta'khir di Masjid Terapung Laut Merah.
17.00 WSA, Jamaah check in Bandara Internasional King Abdul Aziz - Jeddah
21.10 WSA, Jamaah take off menuju Surabaya dengan pesawat Saudi Airlines (SV)

HARI KE-9: SENIN, 4 DESEMBER 2017, SURABAYA
12.05 WIB, Insya Allah jamaah tiba di Bandara International Juanda **TERMINAL DOMESTIK 1A** Surabaya dan perjalanan ibadah Umroh selesai. Jama'ah menunggu di ruang tunggu luar bandara untuk menunggu bagasi dan air zamzam diteruskan DO'A bersama mengakhiri rangkaian ibadah umrah bersama Mabrur Mandiri NDW.

Semoga ibadah Umroh Bapak/Ibu/Sdr diterima oleh Allah SWT dan menjadi Umroh yang Mabrur. Pada kesempatan berikutnya semoga Bapak/Ibu/Sdr dapat kembali menjadi Tamu Allah ke baitulloh dengan keluarga, kerabat dan handai tulan tercinta. *Amiin.*
www.mabrurmandiri.com

INFORMASI & LAYANAN HANDLING BANDARA

YOYOK : 0857 4670 2013 - RIYAN : 0897 9141 631

**Jadwal bersifat tentative dapat berubah menyesuaikan kondisi di lapangan.*

4) SOP Pelayanan Prima Mabrur Mandiri

Adapun Standart Operasional Prosedur yang telah dimiliki oleh Mabrur Mandiri Tour and Travel Surabaya dimulai dari Pendaftaran Jamaah hingga kepulangan jamaah dari tanah suci, sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.3 SOP Pendaftaran Jamaah[76]

Mabrur mandiri HAJI | UMROH | TOUR & TRAVEL PT. NUR DHUHA WISATA	**PT. NUR DHUHA WISATA STANDART OPERATING PROCEDURE** **PENDAFTARAN JAMA'AH**	No. SOP	01
		Tgl Pembuatan	11 Februari 2013
		Tgl Revisi	
		Tgl Aktif	
		Disahkan Oleh	DIREKTUR

A. TUJUAN

Manual prosedur pendaftaran jama'ah umroh / haji ini bertujuan untuk :

1. Memberikan pedoman kepada pihak terkait dalam pelaksanaan proses pendaftaran jama'ah.
2. Memperlancar proses pendaftaran jama'ah umroh / haji.

B. PROSEDUR

1) Calon jama'ah mendaftar ke PT Nur Dhuha Wisata bisa dengan datang langsung ke kantor atau melalui telepon
2) Calon jama'ah mengisi formulir pendaftaran
3) Calon jama'ah membayar DP
4) Calon jama'ah menyerahkan dokumen persyaratan
5) Calon jama'ah menerima surat rekomendasi pengurusan paspor
6) Calon jama'ah menerima perlengkapan umroh
7) Maksimal 1 bulan sebelum keberangkatan Calon jama'ah melakukan pelunasan dan menyerahkan paspor dan dokumen pendukung lainnya
8) Calon jama'ah mengikuti manasik
9) Calon jama'ah berangkat ke baitullah sesuai jadwal keberangkatan

C. TIPE DAN BIAYA PAKET UMROH

1) Paket Super Hemat +- Rp. 22 juta an
2) Paket Ekonomis +- Rp 25 juta an
3) Paket Bisnis +- Rp 28 juta an
4) Paket VIP +- Rp 31 juta an

[76] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 25 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.4 SOP Manasik Umroh[77]

Mabrur mandiri HAJI | UMROH | TOUR & TRAVEL PT. NUR DHUHA WISATA	**PT. NUR DHUHA WISATA STANDART OPERATING PROCEDURE MANASIK UMROH**	No. SOP	02/SOP/NDW/I/2013
		Tgl Pembuatan	11 Februari 2013
		Tgl Revisi	
		Tgl Aktif	
		Disahkan Oleh	DIREKTUR

A. TUJUAN

Manual prosedur Manasik Umroh ini bertujuan untuk :

1. Memberikan pedoman kepada pihak terkait dalam pelaksanaan proses pendaftaran jama'ah.
2. Memberikan pembekalan yang cukup kepada calon jama'ah.

B. PROSEDUR

1) PT Nur Dhuha Wisata menghitung jumlah jama'ah yang akan mengikuti manasik umroh
2) Hunting tempat manasik sesuai jumlah dan fasilitas yang dikehendaki
3) DP tempat manasik
4) Mengubungi Ustadz pengisi manasik umroh
5) Undangan ke calon jama'ah
6) Pelaksanaan manasik

C. BEBERAPA TEMPAT MANASIK YANG SERING DIPAKAI

1) Hotel Oval, Jl Diponegoro 177 Surabaya
2) Rumah Makan Koki Kita, Jl. Letjend Sutoyo, 145 Medaeng Waru
3) Rumah Makan Agis Raya Pagesangan no 1 Surabaya
4) Rumah Makan Prima Rasa, Jl. A. Yani Surabaya

[77] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 25 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4.5 SOP Handling Bandara[78]

Mabrur mandiri HAJI | UMROH | TOUR & TRAVEL PT. NUR DHUHA WISATA	**PT. NUR DHUHA WISATA STANDART OPERATING PROCEDURE HANDLING BANDARA**	No. SOP	02/SOP/NDW
		Tgl Pembuatan	14 Maret 2013
		Tgl Revisi	
		Tgl Aktif	
		Disahkan Oleh	DIREKTUR

A. TUJUAN

Manual prosedur pendaftaran Handling ini bertujuan untuk :

1. Memberikan pedoman kepada pihak terkait dalam pelaksanaan proses Handling.
2. Memperlancar proses Handling.

B. PENGERTIAN

1. Handling Bandara adalah layanan dan fasilitas yang diberikan kepada jama'ah sehingga jama'ah tidak perlu repot mengantri untuk cek in dan repot dengan koper atau bagasinya
2. Paket handling bandara meliputi; cek in, bagasi, lounge (paket tertentu)

C. PROSEDUR

1) H-2 Pemberitahuan ulang ke jama'ah terkait jadawal keberangkatan
2) Jama'ah menyerahkan koper H-1 ke kantor PT Nur Dhuha Wisata atau H-5 jam dari jadwal keberangkatan
3) Petugas handling cek in H-1
4) Petugas handling menerima dan mendata jama'ah yang telah menyerahkan koper
5) Petugas handling cek in bagasi
6) Petugas handling membagikan ID Card jama'ah
7) Petugas handling menyerahkan boarding pas, tiket, paspor + visa ke jama'ah
8) Pengarahan dan Do'a bersama untuk keberangkatan jama'ah
9) Petugas handling memandu jama'ah masuk bandara
10) Petugas handling memandu jama'ah untuk menunggu di ruang tunggu dan selanjutnya cek in imigrasi

[78] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 25 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

11) Petugas handling mencari informasi ter update jadwal take off dari Jeddah via TL
12) 30 menit sebelum landing Petugas handling sudah siap di bandara untuk menyambut kedatangan jama'ah
13) Petugas handling mengarahkan jama'ah untuk menunggu bagasi dan air zamzam di luar bandara sambil menyapa keluarga yang telah menjemput
14) Petugas handling mengambil bagasi dan air zamzam jama'ah
15) Doa kepulangan dan pembagian koper dan air zamzam

Gambar 4.6 SOP Tour Leader[79]

Mabrur mandiri HAJI | UMROH | TOUR & TRAVEL PT. NUR DHUHA WISATA	**PT. NUR DHUHA WISATA STANDART OPERATING PROCEDURE** **TOUR LEADER**	No. SOP	04/SOP/NDW/II-2013
		Tgl Pembuatan	11 Februari 2013
		Tgl Revisi	
		Tgl Aktif	19 Februari 2013
		Disahkan Oleh	DIREKTUR

I. Tujuan

Manual prosedur Tour Leader ini bertujuan untuk :

1. Memberikan pedoman kepada pihak terkait dalam pelaksanaan proses pendaftaran jama'ah.
2. Memperlancar dan memberikan kenyamanan jama'ah saat ibadah umroh.

II. PROSEDUR

A. PRA KEBERANGKATAN

1. Mempersiapkan secara bathiniyah (memperbanyak doa dengan sungguh sungguh) agar Allah SWT memberi kekuatan, kemudahan dan kelancaran dalam memimpin rombongan
2. Mempelajari dan mendalami ilmu tentang tata cara pelaksanaan umrah
3. Perkenalan dan menyapa saat manasik umrah
4. Membuat group WA rombongan umrah seusai pelaksanaan manasik umrah (tujuan group WA adalah mempermudah koordinasi dan tukar informasi mulai sebelum keberangkatan, pelaksanaan umrah maupun pasca umrah sebagai media silaturahim)
5. Sehari sebelum berangkat umrah silahkan AKTIFASI paket internet dengan minta bantuan operator seluler
6. Secara berkala, TL meng-upload di Face Book, Instagram, Twitter dengan me-CC ke akun FB Mabrur Mandiri

[79] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 25 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Rangkaian kegiatan umrah yang bisa di upload ; keberangkatan di bandara, di dalam pesawat, tiba di bandara Madinah/Jeddah, kegiatan di masjid Nabawi, di Raudah, ziarah kota Madinah, perjalanan Madinah – Makkah, kegiatan umrah, aktifitas di Masjidil Haram, di Hijr Ismail, ziarah kota Makkah, city tour Jeddah, dan kepulangan

B. KEBERANGKATAN

8. Menyapa, menyambut dan meng-absen jamaah saat di bandara
9. Menerima dan mendata koper jamaah
10. Menyerahkan ID Card ke masing masing jamaah
11. Membagi nasi box untuk makan siang *(kondisional)*
12. TL akan menerima Boarding Pass dari Mabrur Mandiri NDW
13. Boarding Pass tidak boleh hilang dan harus disimpan dengan baik oleh TL, karena sebagai bukti bagasi dan klaim Asuransi
14. Membantu menyerahkan dokumen paspor, visa dan tiket
15. Pelepasan jamaah dan doa keberangkatan perjalanan ibadah umrah
16. Memandu masuk bandara untuk chek imigrasi posisi TL paling belakang dan memastikan semua jama'ah telah masuk)
17. Mengkondisikan jamaah agar tetap berkelompok saat di ruang tunggu bandara
18. Memandu masuk gate untuk naik ke pesawat
19. Selama perjalanan di dalam pesawat agar berkeliling menyapa jamaah dan tawarkan apakah ada yang perlu dibantu (minimal 3 kali berkeliling menyapa; sesaat sebelum terbang, tengah tengah perjalanan dan sesaat sebelum turun)
20. Ingatkan ke jamaah saat waktu sholat dengan tayammum di pesawat
21. Mengatur jamaah untuk tetap tertib saat turun dari pesawat dan berkelompok saat masuk bandara
22. Setelah turun dari pesawat TL segera memberi kabar kepada perwakilan Mabrur Mandiri NDW yang di Madinah/Jeddah bahwa pesawat telah landing
23. Mengatur jamaah untuk antri chek in imigrasi (usahakan maksimal 2 baris antrian di gate pemeriksaan imigrasi)
24. TL menghitung dan memastikan semua jamaah telah lengkap keluar dari chek imigrasi
25. Jamaah diarahkan untuk tetap berkelompok
26. TL mengecek jumlah koper yang ditata oleh team handling bandara, jika sudah lengkap bersama dengan jamaah keluar bandara
27. Di pintu keluar perwakilan Mabrur Mandiri NDW telah menjemput untuk mengantar ke hotel
28. Laporkan jumlah koper dan jamaah yang bersama dengan rombongan. PASTIKAN KOPER telah lengkap dan terangkut di bis
29. Sebelum bis berjalan, TL dan Muthowwif HARUS menghitung jumlah jamaah. Bis hanya boleh berangkat ketika jamaah telah lengkap
30. Dalam bis, TL menarik Paspor seluruh jamaah kemudian TL menyerahkan ke Muthowwif untuk selanjutnya ditahan sementara oleh Muassasah. Paspor akan dikembalikan sesaat ketika akan chek in imigrasi kepulangan di bandara Jeddah/Madinah
31. TL DILARANG KERAS memberikan Paspor ke jamaah sebelum waktunya. Paspor HANYA BOLEH diberikan saat akan chek in di bandara Jeddah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

32. Setelah sampai di hotel, TL membantu Muthowwif membagi kunci kamar (pembagian kamar telah ditetapkan oleh Mabrur Mandiri NDW sesuai type room yang dibayar oleh jamaah)
33. Informasikan ke jamaah nomor kamar TL untuk mempermudah koordinasi.
34. PASTIKAN Jaringan WA aktif sehingga group WA berfungsi dengan baik
35. Koper jamaah dapat di ambil di lantai yang telah ditentukan oleh Muthowwif

C. PELAKSANAAN

36. Selama rangkaian pelaksanaan umrah, mulai tiba di Madinah/Jeddah, kendali utama ada di Muthowwif, TL tugasnya adalah membantu dan koordinasi dengan Muthowwif sesuai jadwal yang telah disusun oleh Mabrur Mandiri NDW
37. Untuk mempermudah koordinasi dan suksesnya rangkaian ibadah umrah, Muthowwif satu kamar dengan TL
38. Pastikan selama rangkaian ibadah umrah, Muthowwif tidak boleh meninggalkan jamaah /pulang ke rumah kontrakan
39. TL selalu "sehati" dengan Muthowwif
40. TL harus mengingatkan Muthowwif untuk selalu memberi tausiyah saat perjalanan di bis, memberi penjelasan sebelum ziarah, penjelasan saat di titik titik ziarah atau ibadah
41. Muthowwif dan TL HARUS selalu CARE dan Berjiwa PEMBIMBING. TL adalah Pimpinan Rombongan, sehingga jamaah perlu DIPERHATIKAN
42. Muthowwif dan TL harus dapat menumbuhkan Jiwa Kebersamaan, Kepedulian di antara para jamaah
43. BUATLAH PROGRAM yang disepakati misalnya; Tahajjud bersama, Khataman Al Qur'an, Muhasabah Cinta dll
44. Muthowwif dan TL harus sering mengingatkan akan larangan larangan selama di Tanah Haram diantaranya; berkata kotor, menggunjing, mencela, berbohong, berdebat, bertengkar dan menyakiti
45. Muthowwif dan TL harus sering mengingatkan pentingnya berJiwa sabar, ridha, ikhlas akan segala bentuk yang dijumpai dan dialami selama di Tanah Haram
46. Setiap kali perjalanan dengan bis, Muthowwif dan TL harus menghitung jumlah jamaah, jika sudah lemgkap bis baru boleh berjalan
47. Muthowwif dan TL memulai setiap aktifitas dengan berdoa yang dipimpin oleh Muthowwif
48. Jika jamaah ada yang kesasar; Muthowwif dan TL harus mencari sampai ketemu
49. Jika jamaah ada yang sakit; Muthowwif dan TL harus membantu mengobati dan jika perlu tindakan medis diantar ke klinik kesehatan

D. KEPULANGAN

50. Sebelum chek out hotel, TL mengingatkan ke jamaah agar berat koper tidak lebih dari 25 Kg. Apabila ada kelebihan berat bagasi biaya ditanggung masing masing jamaah
51. Sebelum berangkat menuju bandara, TL meminta Paspor kepada Muthowwif. PASTIKAN semua paspor jamaah telah dikembalikan. Hitung dan periksa PASPOR.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

52. Setelah tiba di bandara team handling mitra Mabrur Mandiri NDW telah siap menunggu dan membantu chek in. PASTIKAN semua koper lengkap dan telah diturunkan dari bis
53. TL koordinasi dengan team handling untuk melakukan chek in. Jamaah dengan tertib antri chek in
54. TL memastikan bahwa seluruh jamaah telah chek in dan masuk bandara
55. Ketika di ruang tunggu bandara, TL mengkondisikan jamaah agar tetap berkelompok
56. Ketika ada instruksi naik ke pesawat, TL mengarahkan jamaah untuk masuk pesawat. Posisi TL paling belakang
57. Setelah duduk di pesawat, TL berkeliling ke seluruh jamaah untuk memastikan bahwa semua jamaah telah masuk pesawat dan dapat tempat duduk
58. Selama perjalanan pulang di peswat TL minimal 3 kali berkeliling untuk mengecek dan menyapa jamaah
59. Jika berbarengan dengan waktu sholat di pesawat, ingatkan ke jamaah kapan harus sholat dengan tayammum
60. Setelah pesawat landing, TL mengatur jamaah untuk chek imigrasi bandara Juanda dengan tertib dan teratur
61. TL mengarahkan jamaah untuk menunggu koper di ruang tunggu luar bandara sambil menyapa kepada kelaurga penjemput masing masing
62. Team handling Mabrur Mandiri NDW dan TL mengambil bagasi dan air zamzam
63. PASTIKAN JUMLAH koper dan barang tambahan serta air zamzam lengkap
64. Setelah lengkap, barang dibawa ke titik kumpul jamaah yang telah menunggu di ruang luar bandara
65. Jamaah berkumpul untuk DOA bersama setelah ibadah umrah
66. Pembagian koper dan air zamzam
67. Pamitan antar jamaah; pisah kenang saying mendoakan dan bermaaf maafan
68. Perjalanan menuju rumah masing masing.
69. Rangkaian ibadah umrah selesai semoga menggapai umrah mabrur. *Amiin.*

5) Faktor Pelayanan Prima Mabrur Mandiri

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan suatu faktor pendekatannya. Mabrur Mandiri juga sudah mulai menerapkan pelayanan prima dimana pelayanan yang dilakukan memenuhi standar kualitas yang sesuai keinginan para jamaahnya. Faktor pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

prima berdasarkan A6 yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan suatu factor sebagai berikut :

a) Kemampuan *(Ability)*

Yang dimaksud kemampuan dalam pelayanan prima yaitu bagaimana cara karyawan melayani para jamaahnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukannya. Seperti yang di paparkan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama sebagai berikut :

> "kalau disini mas, pada saat penerimaan pegawai baru ada tesnya dulu jadi sambil saya lihat bagaimana cara dia berkomunikasi sudah baik apa belum, kalau dari berkomunikasi sudah terlihat baik, lanjut di tes selanjutnya dengan pengalaman bekerja dimana, karna dengan pengalaman bekerja di sebelumnya dapat mempengaruhi dia bisa berkomunikasi dengan orang lain apa tidak, karena disini untuk pelayanan harus memiliki komunikasi yang baik, ramah, tidak kasar, dan sebagainya mas, memang awal dalam pelayanan yaitu berkomunikasi baik lewat sosisal media maupun tatap muka mas" (responden 1)[80]

Dalam wawancara dengan responden di atas menjelaskan bahwa setiap karyawan yang melamar kerja di perusahaan ini harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik. Karena memang cukup banyak karyawan yang mau melamar kerja disini tapi kurang menguasai dalam komunikasi yang baik. Untuk mengetahui bagaimana saat pelamar dapat berkomunikasi dengan baik yakni dengan kita bertanya terus-menerus disitu dapat

[80] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 27 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengetahui apakah dia dapat berkomunikasi dengan baik atau tidak. dan dalam rekrutmen adanya tes kemampuan dalam hal skill pelayanan yang baik.

b) Sikap/Perilaku *(Attitude)*

dalam suatu perusahaan adanya seorang karyawan yang harus mempunyai perilaku sopan, baik, dan ramah terhadap para jamaahnya karna dengan demikian para jamaah yang datang ke kantor dapat merasakan kesenangan bisa dilayani dengan baik. Seperi yang telah dipaparkan oleh Mbak Vivi selaku *Customer Service* di Mabrur Mandiri Surabaya sebagai berikut :

> "hemm, begini mas kalau disini pasti memberikan sikap yang baik dalam pelayanan. Karna harapan dari kami pelanggan adalah sebagian besar dari keluarga kita jadi kalau kita memberikan kebaikan kemungkinan para jamaah juga sebaliknya dan mungkin bisa lebih. Kami juga ada SOPnya mas jadi sesuai dengan SOPnya. Kami selalu memberikan kehangatan dalam pembicaraan agar para jamaah tidak canggung mau bertanya-tanya mengenai info-info dari travel kami mas" (responden 4)[81]

Menurut responden Mbak Vivi selaku *Customer Service* untuk mengenai sikap atau perilaku dalam melayani para calon jamaahnya memberikan pelayanan dengan secara baik, sopan, dan ramah. Dengan begitu pelanggan atau para jamaah merasa puas dengan pelayanan yang telah berikan kepada para jamaahnya. Di perusahaan ini memiliki adanya SOP dalam melayani para

[81] Hasil Wawancara dengan Mbak Vivi selaku *Customer Service* di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 26 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jamaahnya. Dengan begitu pegawai mengetahui standart apa yang harus dilakukan.

Gambar 4.7 SOP Pelayanan Jamaah[82]

Mabrur mandiri HAJI | UMROH | TOUR & TRAVEL PT. NUR DHUHA WISATA	**PT. NUR DHUHA WISATA STANDART OPERATING PROCEDURE** **PELAYANAN JAMAAH**	No. SOP	01
		Tgl Pembuatan	11 Februari 2013
		Tgl Revisi	
		Tgl Aktif	
		Disahkan Oleh	DIREKTUR

A. TUJUAN

Manual prosedur pendaftaran jama'ah umroh / haji ini bertujuan untuk :

1. Memberikan sikap atau perilaku dalam melayani jamaah untuk pelaksanaan proses mulai dari pendaftaran hingga selesai keberangkatan.
2. Memperlancar proses pelayanan jama'ah umroh / haji.

B. PROSEDUR

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman
3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuasnnya
7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8) Mampu meyakini jamaah serta memberikan kepuasan
9) Jika tidak sanggup menangani masalah yang ada, minta bantuan
10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

[82] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 25 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Penampilan *(Apprearance)*

Penampilan merupakan hal yang sangat penting dalam melayani para jamaah. Karena dengan penampilan yang baik dan menarik dapat memberikan kesan yang baik juga untuk perusahaan tersebut. Menurut Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama Mabrur Mandiri mengutarakan dalam wawancara sebagai berikut :

> "kalau untuk penampilan memang kita menekankan memakai pakaian yang rapih dan sesuai SOP yang telah diberikan. Dan penampilan dapat tolak ukur sebuah pelayanan kita mas, jadi kita memeberikan penampilan yang bagus sehingga ada ketertarikan dalam berangkat umroh bersama kami, semua pegawai memiliki seragam dan wajib dipakai saat bekerja" (responden 1)[83]

Menurut penjelasan Bapak Mudzakir bahwasanya penampilan karyawan adalah tolak ukur dari pelayanan. Sehingga penampilan pegawai kurang baik akan mencerminkan bahwa pelayanan tersebut kurang baik. Pegawai Mabrur Mandiri sudah ada standart dalam penampilan dan adanya seragam yang dapat dipakai setiap hari kerja.

d) Perhatian *(Attention)*

Kepedulian telah diterapkan oleh smua pegawai Mabrur Mandiri sebagai kepedulian terhadap jamaah dalam pelayanan yang kurang sesuai. Kepedulian penuh diberikan oleh pegawai terhadap jamaahnya merupakan salah satu bentuk dari *Service Excellence*

[83] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 29 Januari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang diterapkan oleh Mabrur Mandiri Surabaya. Seperti yang telah dipaparkan oleh Pak Mudzakir Selaku Direktur Utama sebagai berikut :

> "kalau di sini mas, kami memberikan pelayanan sosial media yang berupa informasi Group WhatsApp jadi kalau ada informasi tentang manasik, keberangkatan, perjalanan dan kepulangan akan ada informasi yang cukup jelas dari aplikasi tersebut begitu pula dengan informasi dokumen yang kurang maupun lebih mas…"(responden 1)[84]

Menurut Pak Mudzakir selaku Direktur Utama di Mabrur Mandiri untuk perhatian yang berada perusahaan ini memang sangat konsistensi tinggi. Pihak marketing selalu memberikan informasi seputar umroh dengan memberikan informasi terbaru. Pihak marketing memberikan informasi mengenai waktu, perlengkapan dan lain lain.

e) Tindakan *(Action)*

Tindakan merupakan kegiatan nyata yang dilakukan oleh Mabrur Mandiri untuk melayani jamaahnya. Dengan memberikan tindakan berarti adanya kepastian terhadap pegawai untuk para jamaahnya. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Rommy Selaku Manajer Marketing dapat mengatakan sebagai berikut :

> "untuk tindakan kami mas, memberikan benar-benar kepastian dalam pelayanan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan. Dengan memberikan pelayanan bimbingan atau Tour Leader orang-orang ternama mulai dari Motivator, Kyai, Ustad, dan Tokoh Masyarakat dan ada pendampingnya

[84] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 30 Januari 2018. Pukul 11.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> juga, jadi kalo ada perlu bantuan kesulitan saat berada di tanah suci Team ini langsung bertindak mas" (responden 5)[85]

Menurut penjelasan Pak Rommy, bahwa adanya tindakan yang dapat memberikan kepastian dalam pelayanan sebelum berangkat sampai selesai kepulangan. Tour Leader memberikan gagasan wawasan dan motivasi dalam ilmu yang telah didapatkannya. Pelayanan dalam tindakan yang mulai dari hal terkecil hingga terbesar dapat dibantu oleh Team Mabrur Mandiri, dengan tersebut kami menerapkan suatu Pelayanan Prima yang memberikan Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen atau jamaahnya.

f) Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, jamaah akan mempercayai perusahaan tersebut jika perusahaan itu mempunyai tanggung jawab yang baik. Sesuai dengan hasil paparan Bapak Mudzakir dan Bapak Ryan sebagai berikut :

> "untuk menunda kami pernah cuman sekali saja mas itu karena adanya hambatan jamaah yang kurang jamaahnya, tapi itu sudah lama mas, kalo sekarang insya allah belom pernah. Karena kita booking pesawat maskapainya jauh-jauh hari jadi kemungkinan besar tidak ada kendala." (responden 1)[86]

> "untuk tanggung jawab pelayanan kami sudah maksimal memberikannya dan penuh senang hati tapi kalau ada

[85] Hasil Wawancara dengan Bapak Rommy Selaku Manajer Marketing di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 31 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB
[86] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 5 Februari 2018. Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> kesalahan di luar program yang telah disusun itu memang adanya mis aja mas, pernah mengalami pada saat di tanah suci ternyata Tour Leadernya saat membimbing kurang maksimal, itu menjadi tanggung jawab kami selanjutnya kami akan revisi mas" (responden 2)[87]

Menurut Responden 1 bahwa pernah mengalami hambatan dalm tanggung jawabnya memberangkatkan sesuai tanggal tiba-tiba berubah tanggalnya dikarenakan kurangnya pendaftaran jamaah di travel kami. Untuk sekarang sudah memberikan tanggung jawab penuh sesuai pelayanan prima yang telah diterapkan.

Menurut responden 2 bahwa pernah mengalami kurang tanggung jawab terhadap pelayanan Tour Leader kepada Jamaah saat berada di tanah suci. Dengan kejadian tersebut Mabrur Mandiri merevisi itu semua sudah sesuai dengan standart yang telah diberikan untuk jamaah.

6) Ciri Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Dalam sebuah perusahaan memiliki model atau ciri-ciri untuk memberikan suatu pelayanan yang baik atau pelayanan prima *(Service Excellence).* Dalam hal ini, Mabrur Mandiri menggunakan kriteria untuk membentuk suatu pelayanan yang baik dan dapat mendorong beberapa faktor pendukung pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah di ungkapkan oleh Pak Yoyok selaku Handling dan Akomodasi sebagai berikut :

[87] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 6 Februari 2018. Pukul 12.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "begini mas, di perusahaan kami memiliki standart pelayanan yang sudah tersusun. Memberikan pelayanan dengan secara baik hati menerima masukan apa saja yang telah di paparkan oleh jamaah. Di sini juga memberikan pelayanan berupa sarana prasarana yang dapat digunakan oleh jamaah seperti adanya wifi, air minum panas dll, kami juga selalu bertanggung jawab mas jika ada kendala yang bermasalah dalam sebelum keberangkatan maupun saat keberangkatan dan kepulangan. Dengan adanya kendala kami melayani secara cepat agar kekecewaan jamaah tidak terlalu gawat mas, dengan begitu kami dapat memberikan informasi yang baik-baik agar para jamaah mengerti keadaanya juga mas. dengan kami memberikan pelayanan yang baik akan berdampak baik juga untuk para jamaahnya mas, yang paling penting mas, kami selalu memberikan kepercayaan yang sangat tinggi oleh jamaah dengan memberikan kepercayaan tersebut kami dapat memberikan salah satu pelayanan yang benar-benar sangat prima atau baik *(Service Excellence)*" (responden 3)[88]

Dari hasil wawancara di atas bahwa dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Mabrur Mandiri dalam melayani para jamaahnya maupun calon jamaahnya sudah mempunyai standart operasional yang telah ditetapkan. Dengan memberikan jaminan pelayanan yang berupa sarana prasarana, berani bertanggung jawab kepada setiap jamaahnya, mampu melayani dengan cepat dan tepat, memberikan informasi dan berkomunikasi yang baik, dan dapat memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap jamaahnya. Karena di jaman sekarang banyak yang telah mengecewakan banyak jamaah dengan kurangnya pelayanan prima di dalamnya.

[88] Hasil Wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Team Handling di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 7 Februari 2018. Pukul 14.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Strategi Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Suatu perusahaan adanya strategi dalam menentukan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan strategi pelayanan prima. Dengan memberikan strategi pelayanan Mabrur Mandiri dapat memberikan kepuasan terhadap jamaahnya. Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Rommy Selaku Manajer Marketing sebagai berikut :

> "iya mas kami memiliki strategi pelayanan prima yang sudah di terapkan sesuai dengan SOP. Jadi pelayanan kami ada arahannya. Tidak hanya langsung kesana kemari yang tidak ada ujungnya dengan pelayanan, kami dalam mewujudkan strategi pelayanan prima di barengi dengan adanya pelatihan mas, pelatihan ini untuk memberikan motivasi atau kesadaran bahwa pegawai disini harus dapat melaksanakan tugas dengan baik dan menjaga nama baik perusahaan, dengan begitu dapat melayani penuh kepedulian yang sangat tinggi, karena selalu berusaha untuk memperbaiki dalam hal pelayanan, kemudian dengan begitu citra lembaga akan menaik karna memiliki kesungguhan untuk meningkatkan pelayanan prima, untuk pelatihannya setahun dua kali untuk mengulang apa tujuan dari perusahaan mas" (responden 5)[89]

Dari hasil wawancara di atas, perusahaan memiliki strategi yang sesuai dengan Standart operasional Prosedur yang telah di tetapkan. Dengan demikian pelayanan prima yang telah diberikan dapat menimbulkan sisi positif terhadap jamaah. Perusahaan juga memberikan pelatihan kepada pegawainya agar mendapatkan motivasi atau kesadaran bahwa pelayanan prima itu sangatlah perlu bagi perusahaan. Pelatihan dapat memberikan dampak positif bagi pegawai dan bagi jamaah, dampak positif bagi pegawai yaitu dengan memberikan pengetahuan yang banyak dan pengalamam.

[89] Hasil Wawancara dengan Bapak Rommy selaku Manajer Marketing di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 12 Februari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dampak positif bagi jamaah, pegawai dapat memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan baik kepada jamaah karena dengan adanya pelatihan pegawai menjadi mengerti seberapa pentingnya jamaah kepada perusahaan.

8) Faktor Hambatan Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Dalam suatu perusahaan jasa tidak menginginkan adanya suatu keluhan atau hambatan dalam pemasaran. Akan tetapi, di dalam praktek keluhan-keluhan pelanggan ini akan timbul selalu ada. Organisasi memberikan pelayanan wajib menanggapi adanya keluhan dan memberikan arahan atau solusi yang tepat. Untuk itu, perusahaan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan yang akan di alami oleh pelanggan dan mengetahui cara-cara mengatasinya keluhan pelanggan. Sebagaimana paparan yang telah diutarakan oleh Bapak Nur Hidayat selaku Tour Leader Mabrur Mandiri dan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama sebagai berikut :

> "memang kalau hambatan mesti ada mas, jadi semua kita sudah merencanakan dengan matang, tapi ada saja yang biasanya kurang maksimal, kadang ada peralatannya yang sudah diberikan untuk jamaah itu tidak berfungsi akhirnya kita menggantinya, kadang ada juga jamaah bilang bahwa pelayanan kami kok ndak enak dan bersikap negative, padahal ya ndak , itu karna kami mengawasi yang lainya juga tidak hanya perorangan, ada juga jamaah memberikan keluhan pada saat disana kita harus mendengarnya walaupun itu tidak baik tapi ya gimana lagi kami memberikan solusi mas, dan memang hambatan ini banyak yang tidak di sengaja, padahal kita sudah sesuai memberikan tapi kadang ada juga yang mbleset mas, tapi kita tetap memberikan pelayanan yang terbaik mas, tapi walaupun ada kendala bagaimana pun kita tetap cari solusinya mas" (responden 6)[90]

> "iya mas ada, mabrur mandiri lagi kekurangan tenaga kerja sdm dalam marketing dan team handling, oleh karena itu pendaftaran

[90] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Nur Hidayat selaku Tour Leader di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 14 Februari 2018. Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jamaah kurang maksimal jarang sesuai target karena pemasarannya juga kurang maksimal mas, untuk team handlingnya sebenarnya kurang mas, tapi kami memanfaatkan pegawai bagian lainya, karna kami meminimalisir biaya anggaran untuk pegawai baru, jadi memaksakan pegawai yang ada, tapi untuk pelayanan lainya saya kira sudah cukup bias dianggap sebagai pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang berkualitas mas"[91]

Dari hasil wawancara tersebut ternyata masih ada hambatan yang tidak disengaja walaupun sudah melakukan sebaik-baiknya. Memang perusahaan pelayanan semuanya memang tidak luput dari kesalahan kecil maupun besar yang tidak disengaja. Dapat disimpulkan bahwa kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik seperti pelayanan prima *(Service Excellence)* meskipun nantinya ada hambatan yang tidak diduga samasekali.

C. Analisis Data

1. Konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

a. Pelayanan Ketika di Tanah Air

1) Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah umroh. Pendaftaran jamaah umroh bisa dilakukan kapan saja baik melalui kantor terdekat di kota-kota ataupun datang di kantor pusat PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji) pada jam kerja yaitu mulai jam 08.00-17.00 WIB. Dalam melakukan pendaftaran

[91] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Februari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umroh harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan Mabrur Mandiri.

Sedangkan prosedur untuk pendaftaran umroh yaitu sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Ryan selaku Manajer Operasional, yaitu :

> "kalau pegawai di sini mas pada saat ada tamu calon jamaah datang ya kita sambut dengan pegawai *Customer Service* yang berada di depan, dengan mengucapkan salam, terus menanyakan mau rencana berangkat umroh kapan dengan di beritahu paket yang ada promo dan harga berkualitas, sekalian memberikan info seputar fasilitas yang telah diberikan" (responden 1)[92]

Adapun ketentuan untuk pendaftarannya adalah sebagai berikut:[93]

a) Calon jama'ah mendaftar ke PT Nur Dhuha Wisata bisa dengan datang langsung ke kantor atau melalui telepon
b) Calon jama'ah mengisi formulir pendaftaran
c) Calon jama'ah membayar DP
d) Calon jama'ah menyerahkan dokumen persyaratan
e) Calon jama'ah menerima surat rekomendasi pengurusan paspor
f) Calon jama'ah menerima perlengkapan umroh
g) Maksimal 1 bulan sebelum keberangkatan Calon jama'ah melakukan pelunasan dan menyerahkan paspor dan dokumen pendukung lainnya
h) Calon jama'ah mengikuti manasik
i) Calon jama'ah berangkat ke baitullah sesuai jadwal keberangkatan

[92] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB
[93] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Transportasi

Perusahaan Mabrur Mandiri memberikan kenyamanan dan tidak diragukan lagi kenyamanan tersebut dapat dirasakan oleh jamaah berangkat keadaan lancer, nyaman dan tempatnya bersih. Transportasi yang digunakan adalah transportasi udara yaitu pesawat karena jarak yang terlalu jauh.

Adapun transportasi udara yang digunakan oleh Mabrur Mandiri berdasarkan paket umroh yaitu:[94]

a) Paket Hemat Nikmat

Penerbangan dilakukan dengan pesawat Lion Air dengan keberangkatan mulai dari Surabaya langsung Jeddah.

b) Paket Bisnis Nikmat

Penerbangan dilakukan dengan pesawat Saudia Airlines dengan keberangkatan mulai dari Surabaya langsung ke Madinah.

c) Paket Keluarga

Penerbangan dilakukan dengan pesawat Saudia Airlines dengan keberangkatan mulai dari Surabaya langsung ke Madinah. Perjalanan dari Surabaya sampai ke Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih 11 jam

[94] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 24 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perjalanan. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Pak Ryan selaku Manajer Operasional sebagai berikut :

> "untuk transportasi penerbangan kita pakai saudia airland Surabaya langsung madinah, ada juga yang transit dulu, dan garuda Indonesia Surabaya langsung jeddah itu biar ndak capek mas, semua itu tergantung dengan pilihan paketnya mas, semakin bagus paketnya semakin bagus juga transportasinya mas" (responden 2)[95]

Dalam melakukan penerbangan ke tanah suci Mabrur Mandiri menggunakan berbagai macam jenis penerbangan sesuai dengan paket yang telah di pakai. Untuk masalah transportasi yang berada di Arab Saudi Mabrur Mandiri sudah bekerja sama dengan pihak provider yang berada di sana, jadi di sana sudah ada yang bertanggungjawab menangani transportasi jamaah. Transportasinya di sana berupa bis besar yang sesuai dengan jumlah rombongan yang berangkat umroh. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Ryan selaku Manajer Operasional sebagai berikut :

> " iya mas, kalo di sana kita sudah menyediakan bis besar yang cukup untuk jamaah, itu kita bekerjasama dengan perusahaan bis yang berada di sana mas jadi tinggal pesan aja kita butuh berapa bis yang buat berapa orang" (responden 2)[96]

Setelah kegiatan umroh disana telah usai selanjutnya jamaah mulai bersiap-siap untuk kepulangan ke tanah air. Jamaah

[95] Hasil Wawancara dengan Bapak Ryan Selaku Manajer Operasional di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 17 Januari 2018. Pukul 11.00 WIB

[96] Hasil Wawancara dengan Bapak Ryan Selaku Manajer Operasional di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 19 Januari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkumpul di bandara King Aziz Jeddah untuk penerbangan ke Surabaya dengan menggunakan Saudia Medinah ataupun Garuda Indonesia.

3) Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik ini diberikan oleh Mabrur Mandiri Tour and Travel Surabaya kepada para jamaah umroh, agar para jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah umroh nanti ketika berada di tanah suci. Bimbingan manasik yang diberikan oleh Mabrur Mandiri Tour and Travel Surabaya kepada para jamaahnya dengan cara memberikan buku panduan manasik umroh yang berisi tentang bagaimana tata cara umroh, dimulai dari persiapan mental dan spiritual, pengertian umroh, bacaan niat umroh dan lain-lain.

4) Mengurus Keberangkatan

PT. Nur dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Surabaya) mengurus visa jamaahnya, dan tiket pesawat jamaah dan mengurus hal-hal yang tentang keberangkatan jamaah.

5) Penerangan Jadwal Keberangkatan

Jamaah umroh yang bergabung dalam Mabrur Mandiri Tour and Travel diberikan penjelasan tentang keberangkatan dan jadwal apa yang harus dilakukan saat berada disana sesuai dengan **Gambar 4.2 Jadwal Kegiatan Umroh Mabrur Mandiri**[97]**.**

[97] Hasil Dokumentasi Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 24 Januari 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pelayanan Ketika di Tanah Suci

Mabrur Mandiri Tour anda Travel Surabaya memberikan pelayanan yang maksimal dan pelayanan prima kepada jamaah. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Mabrur Mandiri ketika berada di tanah suci adalah sebagai berikut :

1) Menyediakan *mutawwif* yaitu orang yang membimbing jamaah ketika di tanah suci, agar ibadah umrohnya berjalan dengan baik, benar dan sempurna
2) Menyediakan Hotel dengan sesuai paket yang telah di pilih. Hotel dimulai dari bintang tiga sampai bintang lima. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama sebgai berikut :

> "gini mas kalau akomodasi kita juga ada hotel yang sudah berlangganan ada hotel bintang tiga sampai lima. Untuk pemilihan hotelnya sesuai dengan paket yang telah dipilih juga, yang sering di pakai hotel bintang tiga dan empat mas" (responden 1)[98]

Lokasi tempat penginapan jamaah umroh dibagi menjadi dua yaitu hotel di Makkah dan di Madinah. Adapun hotel yang digunakan yaitu di Madinah menggunakan hotel Sahiliyah Setaraf Bintang empat dengan jarak dekat 100 m, lurus dengan pintu wanita. Sedangkan di Makkah menggunakan hotel Azka Shofa. Hotel menyesuaikan paket yang telah di pilih

[98] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 20 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Konsumsi

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jamaah menginap sehingga jamaah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsinya. Sebgaimana yang telah dinyatakan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama sebagai berikut :

> "kalau untuk konsumsi kami menyediakan makanan dengan cita rasa khas Indonesia jadi menyesuaikan dengan orangnya kadang ya makanannya berbeda-beda karena prasmanan, jadi banyak juga pilihannya tinggal ambil saja sesukannya dan semaunya mas" (responden 1)[99]

Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jama"ah.

4) Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jamaah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jamaah haji yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya. Mengetahui pelayanan kesehatan sebagaimana

[99] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 22 Januari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dinyatakan oleh Bapak Ryan selaku Manajer Operasional sebagai berikut :

> " untuk kesehatan jamaah kami menyediakan obat-obatan untuk penyakit yang ringan, dengan demikian dapat diatasi untuk sementara saat berada di tanah suci mas jika kalau ada yang terkena penyakit cukup berat langsung di bawa ke rumah sakit terdekat sana untuk smentara sampai kepulangan mas" (responden 2)[100]

Untuk itu Mabrur Mandiri Tour & Travel memperhatikan kesehatan para jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi vaxsin Miningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga merekapun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah, dan pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah wanita Pasangan Usia Subur (PUS), tes kehamilan bagi calon jamaah Pasangan Usia Subur (PUS), bila wanita tersebut hamil, tidak boleh disuntik vaxsin Miningitis.

c. Kembali dari Tanah Suci

ketika kembali dari tanah suci, para jamaah disambut dengan keluarga Mabrur Mandiri Tour and Travel dan disambut oleh keluarganya masing-masing yang kemudian pulang dengan kendaraan masing-masing. Sebelum meninggalkan tempat Mabrur Mandiri memberikan pigora yang berisikan foto pada saat di tanah suci dengan

[100] Hasil Wawancara dengan Bapak Ryan Selaku Manajer Operasional di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 22 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

demikian kami telah memberikan pelayanan yang benar-benar pelayanan prima.

d. Konsep Umum Pelayanan Prima

Konsep umum yang diberikan pada suatu perusahaan ini mencangkup beberapa aspek tentang konsep pelayanan prima yang diberikan perusahaan untuk jamaah. Pelayanan prima Mabrur Mandiri memberikan konsep yang dapat meningkatkan citra perusahaan.

> "iya mas, kita memang memiliki fasilitas-fasilitas saat berada di kantor yaitu adanya mushola,wifi dan lain lain, memebrikan hidangan yang ringan, kami juga memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya, seperti memberikan sambutan salam, memberikan layanan yang telah sesuai dijanjikan. Menyediakan jadwal tanggal yang jamaah dapat memilih tanggal keberangkatan sesuai keinginan, memberikan pengetahuan, dan keyakinan. Pegawai kami dalam melayani jamaah harus memiliki tatakrama yang baik dalam melayani, sifat baik,memberikan keterbukaan untuk jamaah yang mau mendaftar dengan cara berkomunikasi yang baik dan memberikan kepedulian terhadap jamaah apa yang belom dilengkapi administrasinya, kami dapat membantunya" (responden 1)[101]

Dalam wawancara di atas bahwa perusahaan memiliki fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan yang prima atau baik. Dengan adanya fasilitas-fasilitas tersebut jamaah dapat mengetahui bagaimana pelayanan prima yang telah diberikan oleh perusahaan untuk jamaah. Suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (excellence) dalam servise counter yang dilakukan oleh konsumen. Dimensinya

[101] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 24 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelayanan berupa : [102] Berwujud *(Tangible)*, Keterhandalan *(Reability)*, Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*), dan Kepedulian (*emphaty*).

Menurut Cristoper, Jochen, dan Jacky, Konsep dalam Pelayanan jasa ada beberapa sebagai berikut :[103] *Tangibles* (Penampilan unsur fisik), *Reliability* (Kinerja Yang Dapat Diandalkan Dan Akurat), *Responsiveness* (Kecepatan dan Kegunaan), *Assurance* (Kredibilitas, Keamanan, Kompetensi, dan Kesopanan), dan *Empathy* (Akses Mudah, Komunikasi Yang Baik, Dan Pemahaman Pelanggan).

2. Faktor Pelayanan Prima Mabrur Mandiri

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan suatu faktor pendekatannya. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan suatu faktor pendekatannya. Faktor pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan suatu faktor sebagai berikut : Kemampuan *(Ability)*,[104] Sikap

[102] Mulyo, Ukudi. 2007, *Jurnal Bisnis dan ekonomi.* (Kendal : Jurnal Vol. 14 No.02.) hal. 215

[103] Christoper, Jochen, dan Jacky, 2004, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2*, (Jakarta : Erlangga), hal. 154

[104] Aulia, 2015. *Implementasi Service Excellence Oleh Custuomer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo.* (Semarang : Skripsi). Hal.22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(Attitide),[105] Penampilan *(Appearance)*,[106] Perhatian *(Attention)*,[107] Tindakan *(Action)*,[108] dan Tanggung jawab *(Accountability)*.[109]

a. Kemampuan *(Ability)*

Kemampuan yang dimaksud dalam pelayanan prima yaitu bagaimana cara karyawan melayani para jamaahnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang dilakukannya. Seperti yang di paparkan oleh Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama sebagai berikut :

> "kalau disini mas, pada saat penerimaan pegawai baru ada tesnya dulu jadi sambil saya lihat bagaimana cara dia berkomunikasi sudah baik apa belum, kalau dari berkomunikasi sudah terlihat baik, lanjut di tes selanjutnya dengan pengalaman bekerja dimana, karna dengan pengalaman bekerja di sebelumnya dapat mempengaruhi dia bisa berkomunikasi dengan orang lain apa tidak, karena disini untuk pelayanan harus memiliki komunikasi yang baik, ramah, tidak kasar, dan sebagainya mas, memang awal dalam pelayanan yaitu berkomunikasi baik lewat sosisal media maupun tatap muka mas" (responden 1)[110]

Kemampuan setiap karyawan yang melamar kerja di perusahaan ini harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik. Untuk mengetahui bagaimana saat pelamar dapat berkomunikasi dengan baik yakni dengan kita bertanya terus-menerus disitu dapat mengetahui

---

[105] Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta : Gava Media). hal. 117

[106] A.A. Barata, 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo), hal. 31

[107] Rosady Ruslan, 2012 *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers), hal. 280

[108] Prihartono, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima,* (Yogyakarta : Andi Offset), hal.87

[109] Nina Rahmayanty, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima,* (Bandung : Graha Ilmu), hal. 15

[110] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 27 Januari 2018. Pukul 09.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

apakah dia dapat berkomunikasi dengan baik atau tidak. dan dalam rekrutmen adanya tes kemampuan dalam hal skill pelayanan yang baik.

b. Sikap/Perilaku *(Attitude)*

dalam suatu perusahaan adanya seorang karyawan yang harus mempunyai perilaku sopan, baik, dan ramah terhadap para jamaahnya karna dengan demikian para jamaah yang datang ke kantor dapat merasakan kesenangan bisa dilayani dengan baik. Seperi yang telah dipaparkan oleh Mbak Vivi selaku *Customer Service* di Mabrur Mandiri Surabaya sebagai berikut :

> "hemm, begini mas kalau disini pasti memberikan sikap yang baik dalam pelayanan. Karna harapan dari kami pelanggan adalah sebagian besar dari keluarga kita jadi kalau kita memberikan kebaikan kemungkinan para jamaah juga sebaliknya dan mungkin bisa lebih. Kami juga ada SOPnya mas jadi sesuai dengan SOPnya. Kami selalu memberikan kehangatan dalam pembicaraan agar para jamaah tidak canggung mau bertanya-tanya mengenai info-info dari travel kami mas" (responden 4)[111]

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap *(Attitude)* adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir posotif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai Sikap ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atau pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Mabrur

[111] Hasil Wawancara dengan Mbak Vivi selaku *Customer Service* di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 26 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mandiri memiliki adanya SOP dalam melayani para jamaahnya. Dengan begitu pegawai mengetahui standart apa yang harus dilakukan dalam melayanai para jamaahnya.

c. Penampilan *(Apprearance)*

Penampilan merupakan hal yang sangat penting dalam melayani para jamaah. Karena dengan penampilan yang baik dan menarik dapat memberikan kesan yang baik juga untuk perusahaan tersebut. Menurut Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama Mabrur Mandiri mengutarakan dalam wawancara sebagai berikut :

> "kalau untuk penampilan memang kita menekankan memakai pakaian yang rapid an sesuai SOP yang telah diberikan. Dan penampilan dapat tolak ukur sebuah pelayanan kita mas, jadi kita memeberikan penampilan yang bagus sehingga ada ketertarikan dalam berangkat umroh bersama kami, semua pegawai memiliki seragam dan wajib dipakai saat bekerja" (responden 1)[112]

Penampilan karyawan adalah tolak ukur dari pelayanan. Sehingga penampilan pegawai kurang baik akan mencerminkan bahwa pelayanan tersebut kurang baik. Pegawai Mabrur Mandiri sudah ada standart dalam penampilan dan adanya seragam yang dapat dipakai setiap hari kerja.

d. Perhatian *(Attention)*

Kepedulian telah diterapkan oleh smua pegawai Mabrur Mandiri sebagai kepedulian terhadap jamaah dalam pelayanan yang kurang

[112] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 29 Januari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai. Kepedulian penuh diberikan oleh pegawai terhadap jamaahnya merupakan salah satu bentuk dari *Service Excellence* yang diterapkan oleh Mabrur Mandiri Surabaya. Seperti yang telah dipaparkan oleh Pak Mudzakir Selaku Direktur Utama sebagai berikut :

> "kalau di sini mas, kami memberikan pelayanan sosial media yang berupa informasi Group WhatsApp jadi kalau ada informasi tentang manasik, keberangkatan, perjalanan dan kepulangan aka nada informasi yang cukup jelas dari aplikasi tersebut begitu pula dengan informasi dokumen yang kurang maupun lebih mas…"(responden 1)[113]

Mabrur Mandiri untuk perhatian yang berada perusahaan ini memang sangat konsistensi tinggi. Pihak marketing selalu memberikan informasi seputar umroh dengan memberikan informasi terbaru. Pihak marketing memberikan informasi mengenai waktu, perlengkapan dan lain lain. Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.[114]

e. *Action* (Tindakan)

Pelaksanaan pelayanan prima yang didasarkan pada konsep tindakan (action) dapat diartikan sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi pelanggan.

---

[113] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 30 Januari 2018. Pukul 11.00 WIB

[114] Rosady Ruslan, 2012. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers), hal. 280

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tindakan merupakan kegiatan nyata yang dilakukan oleh Mabrur Mandiri untuk melayani jamaahnya. Dengan memberikan tindakan berarti adanya kepastian terhadap pegawai untuk para jamaahnya. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Rommy Selaku Manajer Marketing dapat mengatakan sebagai berikut :

> "untuk tindakan kami mas, memberikan benar-benar kepastian dalam pelayanan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan. Dengan memberikan pelayanan bimbingan atau Tour Leader orang-orang ternama mulai dari Motivator, Kyai, Ustad, dan Tokoh Masyarakat dan ada pendampingnya juga, jadi kalo ada perlu bantuan kesulitan saat berada di tanah suci Team ini langsung bertindak mas" (responden 5)[115]

Mabrur Mandiri memberikan tindakan yang dapat memberikan kepastian dalam pelayanan sebelum berangkat sampai selesai kepulangan. Tour Leader memberikan gagasan wawasan dan motivasi dalam ilmu yang telah didapatkannya. Pelayanan dalam tindakan yang mulai dari hal terkecil hingga terbesar dapat dibantu oleh Team Mabrur Mandiri, dengan tersebut kami menerapkan suatu Pelayanan Prima yang memberikan Pelayanan yang dapat memuaskan konsumen atau jamaahnya.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, jamaah akan mempercayai perusahaan tersebut jika

[115] Hasil Wawancara dengan Bapak Rommy Selaku Manajer Marketing di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 31 Januari 2018. Pukul 10.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan itu mempunyai tanggung jawab yang baik. Sesuai dengan hasil paparan Bapak Mudzakir dan Bapak Ryan sebagai berikut :

> "untuk menunda kami pernah cuman sekali saja mas itu karena adanya hambatan jamaah yang kurang jamaahnya, tapi itu sudah lama mas, kalo sekarang insya allah belom pernah. Karena kita booking pesawat maskapainya jauh-jauh hari jadi kemungkinan besar tidak ada kendala." (responden 1)[116]

> "untuk tanggung jawab pelayanan kami sudah maksimal memberikannya dan penuh senang hati tapi kalau ada kesalahan di luar program yang telah disusun itu memang adanya miss komunikasi aja, pernah mengalami pada saat di tanah suci ternyata Tour Leadernya saat membimbing kurang maksimal, itu menjadi tanggung jawab kami selanjutnya kami akan revisi mas" (responden 2)[117]

Menurut Sikap dan tindakan keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.[118] Responden 1 bahwa pernah mengalami hambatan dalm tanggung jawabnya memberangkatkan sesuai tanggal tiba-tiba berubah tanggalnya dikarenakan kurangnya pendaftaran jamaah di travel kami. Untuk sekarang sudah memberikan tanggung jawab penuh sesuai pelayanan prima yang telah diterapkan.

Menurut responden 2 bahwa pernah mengalami kurang tanggung jawab terhadap pelayanan Tour Leader kepada Jamaah saat berada di tanah suci. Dengan kejadian tersebut Mabrur Mandiri merevisi

---

[116] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 5 Februari 2018. Pukul 10.00 WIB

[117] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir Selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 6 Februari 2018. Pukul 12.00 WIB

[118] Nina Rahmayanty, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima,* (Bandung : Graha Ilmu), hal. 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu semua sudah sesuai dengan standart yang telah diberikan untuk jamaah.

3. **Ciri Pelayanan Prima *(Service Excellence)***

Dalam sebuah perusahaan memiliki model atau ciri-ciri untuk memberikan suatu pelayanan yang baik atau pelayanan prima *(Service Excellence).* Dalam hal ini, Mabrur Mandiri menggunakan kriteria untuk membentuk suatu pelayanan yang baik dan dapat mendorong beberapa faktor pendukung pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah di ungkapkan oleh Pak Yoyok selaku Handling dan Akomodasi sebagai berikut :

> "begini mas, di perusahaan kami memiliki standart pelayanan yang sudah tersusun. Memberikan pelayanan dengan secara baik hati menerima masukan apa saja yang telah di paparkan oleh jamaah. Di sini juga memberikan pelayanan berupa sarana prasarana yang dapat digunakan oleh jamaah seperti adanya wifi, air minum panas dll, kami juga selalu bertanggung jawab mas jika ada kendala yang bermasalah dalam sebelum keberangkatan maupun saat keberangkatan dan kepulangan. Dengan adanya kendala kami melayani secara cepat agar kekecewaan jamaah tidak terlalu gawat mas, dengan begitu kami dapat memberikan informasi yang baik-baik agar para jamaah mengerti keadaanya juga mas. dengan kami memberikan pelayanan yang baik akan berdampak baik juga untuk para jamaahnya mas, yang paling penting mas, kami selalu memberikan kepercayaan yang sangat tinggi oleh jamaah dengan memberikan kepercayaan tersebut kami dapat memberikan salah satu pelayanan yang benar-benar sangat prima atau baik *(Service Excellence)*" (responden 3)[119]

Mabrur Mandiri dalam melayani para jamaahnya maupun calon jamaahnya sudah mempunyai standart operasional yang telah ditetapkan.

[119] Hasil Wawancara dengan Bapak Yoyok selaku Team Handling di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 7 Februari 2018. Pukul 14.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan memberikan jaminan pelayanan yang berupa sarana prasarana, berani bertanggung jawab kepada setiap jamaahnya, mampu melayani dengan cepat dan tepat, memberikan informasi dan berkomunikasi yang baik, dan dapat memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap jamaahnya. Karena di jaman sekarang banyak yang telah mengecewakan banyak jamaah dengan kurangnya pelayanan prima di dalamnya. Dalam sebuah perusahaan memiliki model atau ciri-ciri untuk memberikan suatu pelayanan yang baik atau pelayanan prima *(Service excellence)*. Berikut ini beberapa ciri pelayanan prima atau baik untuk diikuti oleh suatu perusahaan yang betugas melayani pelanggan/nasabah:[120]

a. Tersedianya Karyawan Yang Baik
b. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik
c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai.
d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.
e. Mampu Berkomunikasi
f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

4. Strategi Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Suatu perusahaan adanya strategi dalam menentukan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan strategi pelayanan prima. Dengan

[120] Kasmir, 2011. *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers), hal. 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan strategi pelayanan Mabrur Mandiri dapat memberikan kepuasan terhadap jamaahnya. Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Rommy Selaku Manajer Marketing sebagai berikut :

> "iya mas kami memiliki strategi pelayanan prima yang sudah di terapkan sesuai dengan SOP. Jadi pelayanan kami ada arahannya. Tidak hanya langsung kesana kemari yang tidak ada ujungnya dengan pelayanan, kami dalam mewujudkan strategi pelayanan prima di barengi dengan adanya pelatihan mas, pelatihan ini untuk memberikan motivasi atau kesadaran bahwa pegawai disini harus dapat melaksanakan tugas dengan baik dan menjaga nama baik perusahaan, dengan begitu dapat melayani penuh kepedulian yang sangat tinggi, karena selalu berusaha untuk memperbaiki dalam hal pelayanan, kemudian dengan begitu citra lembaga akan menaik karna memiliki kesungguhan untuk meningkatkan pelayanan prima, untuk pelatihannya setahun dua kali untuk mengulang apa tujuan dari perusahaan mas" (responden 5)[121]

Mabrur Mandiri memiliki strategi yang sesuai dengan Standart operasional Prosedur yang telah di tetapkan. Suatu perusahaan adanya strategi dalam menentukan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan strategi pelayanan prima. Dengan demikian pelayanan prima yang telah diberikan dapat menimbulkan sisi positif terhadap jamaah. Perusahaan juga memberikan pelatihan kepada pegawainya agar mendapatkan motivasi atau kesadaran bahwa pelayanan prima itu sangatlah perlu bagi perusahaan. Pelatihan dapat memberikan dampak positif bagi pegawai dan bagi jamaah, dampak positif bagi pegawai yaitu dengan memberikan pengetahuan yang banyak dan pengalamam. Dampak positif bagi jamaah, pegawai dapat memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan baik kepada jamaah

[121] Hasil Wawancara dengan Bapak Rommy selaku Manajer Marketing di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 12 Februari 2018. Pukul 13.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena dengan adanya pelatihan pegawai menjadi mengerti seberapa pentingnya jamaah kepada perusahaan. Catherine Devrye meracik kata *service* menjadi tujuh strategi sederhana menuju suksesnya pelayanan, di antarannya: *Self Esteen* (memberi nilai pada diri sendiri), *Exceed Expectation* (melampui harapan konsumen), *Recover* (merebut kembali), *Vision* (Visi), *Improve* (melakukan peningkatan perbaikan), *Care* (memberi perhatian), dan *Empower* (pemberdayaan).[122]

5. Faktor Hambatan Pelayanan Prima *(Service Excellence)*

Perusahaan jasa tidak menginginkan adanya suatu keluhan atau hambatan dalam pemasaran. Akan tetapi, di dalam praktek keluhan-keluhan pelanggan ini akan timbul selalu ada. Organisasi memberikan pelayanan wajib menanggapi adanya keluhan dan memberikan arahan atau solusi yang tepat. Untuk itu, perusahaan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan yang akan di alami oleh pelanggan dan mengetahui cara-cara mengatasinya keluhan pelanggan. sebagai berikut :

> "memang kalau hambatan mesti ada mas, jadi semua kita sudah merencanakan dengan matang, tapi ada saja yang biasanya kurang maksimal, kadang ada peralatannya yang sudah diberikan untuk jamaah itu tidak berfungsi akhirnya kita menggantinya, kadang ada juga jamaah bilang bahwa pelayanan kami kok ndak enak dan bersikap negative, padahal ya ndak , itu karna kami mengawasi yang lainya juga tidak hanya perorangan, ada juga jamaah memberikan keluhan pada saat disana kita harus mendengarnya walaupun itu tidak baik tapi ya gimana lagi kami memberikan solusi mas, dan memang hambatan ini banyak yang tidak di sengaja, padahal kita sudah sesuai memberikan tapi kadang ada juga yang mbleset mas, tapi kita tetap memberikan pelayanan yang terbaik mas, walaupun

[122] Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Gava Media), hal. 110

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ada kendala bagaimana pun kita tetap cari solusinya mas" (responden 6)[123]

"iya mas ada, mabrur mandiri lagi kekurangan tenaga kerja sdm dalam marketing dan team handling, oleh karena itu pendaftaran jamaah kurang maksimal jarang sesuai target karena pemasarannya juga kurang maksimal mas, untuk team handlingnya sebenarnya kurang mas, tapi kami memanfaatkan pegawai bagian lainya, karna kami meminimalisir biaya anggaran untuk pegawai baru, jadi memaksakan pegawai yang ada, tapi untuk pelayanan lainya saya kira sudah cukup bias dianggap sebagai pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang berkualitas mas"[124]

Mabrur Mandiri adanya hambatan yang tidak disengaja walaupun sudah melakukan sebaik-baiknya. Sumber keluhan itu adanya dari pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal yaitu pegawai instansi/organisasi yang bersangkutan dan para pemimpin instansi/organisasi yang bersangkutan. Pelanggan Eksternal yaitu masyarakat. Kunci keberhasilan pelayanan terletak pada pelanggan eksternal. [125] Memang perusahaan pelayanan semuanya memang tidak luput dari kesalahan kecil maupun besar yang tidak disengaja. Dapat disimpulkan bahwa kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik seperti pelayanan prima *(Service Excellence)* meskipun nantinya ada hambatan yang tidak diduga sama sekali.

[123] Hasil Wawancara dengan Bapak H. Nur Hidayat selaku Tour Leader di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 14 Februari 2018. Pukul 10.00 WIB
[124] Hasil Wawancara dengan Bapak Mudzakir selaku Direktur Utama di PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya) 18 Februari 2018. Pukul 13.00 WIB
[125] Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima,* (Yogyakarta : Gava Media). hal.130

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan kemudian di analisis maka penyusun dapat memberikan kesimpulan sekaligus sebagai jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Konsep Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya) adalah adanya pelayanan prima pada saat jamaah datang disambut dengan mengucapkan salam, memberikan keramahan dalam melayani, dan murah senyum. Pelayanan prima dalam pendaftaran dapat mendaftar di kantor, lewat online atau di rumah jamaah. Pelayanan prima dalam manasik umroh memberikan pembekalan yang cukup dengan *tour leadernya* langsung dari salah satu tokoh masyarakat. Pelayanan prima dalam handling bandara yang diberikan kepada jama'ah yaitu jamaah tidak perlu repot mengantri untuk cek in dan repot dengan koper atau bagasinya karena dibantu oleh team handling. Sebagaimana konsep Pelayanan Prima yang mendukung dalam pelayanan keseluruhan mulai dari awal pendaftaran administrasi, manasik, hingga keberangkatan dan kepulangan jamaah.
2. Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan atau implementasi pelayanan prima *(service excellence)* di PT. Nur Dhuha

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya) adalah :

a. Petugas SDM pada saat handling sangat terbatas.
b. Dokumentasi kurang memadai dan maksimal
c. Minimnya alat APS (audio saat Thawaf dan Sa'i) .

B. Saran Dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan fakta di lapangan yang berjudul "Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya)", maka peneliti memiliki saran dan rekomendasinya adalah:

Melihat bahwa pada Pelayanan Prima *(Service excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya) agar dapat memberikan Pelayanan Prima yang lebih baik lagi dan maksimal. Hasil wawancara dengan pihak KBIH Mabrur Mandiri semoga memberikan kebaikan yang akan mendatang. Hal yang mendukung itu juga untuk kebaikan para jamaah umroh agar dapat diberikan pelayanan yang prima demi kemajuan Perusahaan PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya).

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat keterbatasan dari peneliti, yakni peneliti belum bisa memperoleh data real mengenai keseluruhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang apa saja yang sudah dilakukan dalam Pelayanan Prima *(Service Excellence)* di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel, Umroh dan Haji Plus Mabrur Mandiri Surabaya). Peneliti juga menyadari bahwa informasi yang ada masih kurang sempurna, karena peneliti tidak bisa mendapatkan semua informasi secara detail, semisal data-data tentang pelayanan pada saat di tanah suci dan konsep detail pelayanan prima.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Aditia, Indra Suhaji. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Ud Pandan Wangi Semarang,* (Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala)

Andriana, Atik. 2010. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Cv. Mufidah)*

A.A. Barata. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima,* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo).

Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan,* (Malang: Banyumedia Publishing).

Abu, Syaikh Bakar Jabir Al-Jaza'iri. 2015. *Minhajul Muslim – Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim,* (Surakarta: Insan Kamil).

Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* (Jakarta: PT. Rineka Cipta).

al Haramain, Khadim asy Syarifain. 1990. (Pelayan kedua Tanah Suci) Raja Fadh ibn' Abd al' Azizi Al Sa'ud, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya,* (Jakarta : Mujamma' Al Malik Fadh Li Thiba'at Al Mush-haf asy-syarif Medinah Munawwarah).

Aulia, 2015. *Implementasi Service Excellence Oleh Custuomer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo.* (Semarang : Skripsi).

Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Remaja Rosdakarya)

Bunga Caecaria Dwihapsari, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada Oryza Tour,* Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang,

Christoper, Jochen, dan Jacky, 2004, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2,* (Jakarta : Erlangga).

Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Gava Media).

Fahmi, Irham. 2012, *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi,* (Bandung: Alfabeta).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Faisal, Sanafiah. dalam Sugiono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta).

Gulla, Rendy. 2015, *Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*, Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.

Handoko, T, Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia,* (Yogyakarta: BPFE, 2010).

Hasil Dokumentasi. 2018 Profil PT. Nur Dhuha Wisata (Mabrur Mandiri Tour and Travel Umroh dan Haji Surabaya).

Ibnu, Shandy Zakaria, 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi studi kasus pada pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta*, Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

J. Moleong, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Remaja Rosdakarya).

Kotler, P. 2001, *Marketing Management* (Millenium Edition ed.). (New Jersey : Prentice Hall).

Koentjoroningrat, 1994, *Metode Penelitian Masyarakat,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).

Kasmir, 2011. *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers).

Kurniawati, Luluk, 2016, *Pengaruh Custoner Value (Nilai Pelanggan), Brand Image (Citra Merek), Dan Brand Trust (Kepercayaan Merek) Terhadap Brand Loyalty (Loyalitas Merek) Produk Rabbani Di Bunker Rabbani Pucang Surabaya*. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya,

Lupiadi, Rambat dan A. Hamdana, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta : Salemba Empat).

M. Manulang, 1990. *Dasar-Dasar Manajemen,* (Jakarta: Galia Indonesia).

Malayu S. P Hasibuan, 2007. Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Maddy, Khoirul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima,* (Jakarta : Chama Digit).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mulyo, Ukudi. 2007, *Jurnal Bisnis dan ekonomi.* (Kendal : Jurnal Vol. 14 No.02.).

Maulan, Rikza, 2018. "Berbuat Ihsan dalam Segala Hal", dalam http://rikzamaulan.blogspot.com/2013/01/berbuat-*ihsan*-dalam-segala-hal.html, Riwayat Imam Muslim dari Abi Ya'la.

Nur Rianto, Muhammad Al Arif, 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Altabeta).

Najamuddin Muhammad, 2012. *Cara Dagang ala Rasulullah untuk Para Entrepreneur* (Jogjakarta : DIVA Press).

Nur, Siti Ainin. 2015. *Gadget dan Perilaku Santri Dalam Kehidupan Berinteraksi (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Al-Muhajirin Dusun Panjer Desa Tunggal Pager Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto).* Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Puspita Martha, Enggar. 2015, *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Suasana Salon Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*, Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Prihartono, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Andi Offset).

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu).

Riyanto, Nur. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta).

Rosady Ruslan, 2012. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers).

Suparyanto, RW dan Rosad, 2005. *Manajemen Pemasaran*, (Bogor: In Media).

Supriyanto, Yuda. 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang*, Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.* (Bandung: Alfabeta).

Tazkia, Azwandi. 2018 http://notes-econom.blogspot.co.id/2014/01/pelayanan-prima-service-excellence.html, diakses hari Senin.

Tjiptono, F. 2000, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andy).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tjiptono, Fandy. 2005, *Prinsip–Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET).

Tim Pusaka Agung Harapan. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan.

Yuswianto. 2002. *Metodologi Penelitian*, (Fakultas Tarbiyah UIN Malang).

Wijayanti, Ari. 2008, *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)*, Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id