

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PADA PT. PENJURU WISATA NEGERI KOTA PADANG

Ramido *¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
ramido4280@gmail.com

Khadijah Nurani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek
Bukittinggi, Indonesia
khadijahnurani@uinbukittinggi.ac.id

Abstract

The background of this research is that the high interest of the Muslim community in wanting to go for Umrah indicates that the economy of the Muslim community is getting better, resulting in the emergence of many Umrah service companies everywhere. The implementation of Umrah Pilgrimage Service Management is the thing that pilgrims pay the most attention to, good service management is an important key to success in getting satisfaction for pilgrims and the wider community and can enhance a good corporate image. The research method used in this study is a qualitative approach, the type of research is field review and is descriptive in nature. Data collection methods used by the authors in this study are observation, documentation, and interviews. Sources of data from employees and members of the AET Travel Internasional office of PT. Padang City State Tourism Direction. The data analysis technique used is data reduction and data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that service management for Umrah pilgrims in increasing congregation satisfaction is carried out by AET Travel Internasional PT. The direction of the Padang City State Tourism is to use service management indicators, namely polite behavior, delivery methods, delivery times, hospitality. In carrying out these services AET Travel Internasional PT. Padang City Tourism Direction puts forward indicators of service quality, namely reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness

Keywords : Service Management, Congregational Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh dengan tingginya animo masyarakat muslim ingin berangkat umroh mengindikasikan bahwa ekonomi masyarakat muslim semakin membaik sehingga mengakibatkan banyaknya bermunculan perusahaan jasa penyelenggara umroh dimana-mana. Penerapan Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh adalah hal yang paling dilirik oleh jamaah, manajemen pelayanan yang baik adalah kunci penting dalam keberhasilan untuk mendapatkan kepuasan bagi jamaah dan masyarakat luas dan dapat meningkatkan citra perusahaan yang baik. Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang jenis penelitiannya peninjauan lapangan dan bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sumber data dari karyawan dan jamaah kantor AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota

¹ Korespondensi Penulis

Padang. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data dan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jamaah umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah yang dilakukan oleh AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang adalah menggunakan indikator manajemen pelayanan yaitu tingkah laku yang sopan, cara penyampian, waktu penyampian, keramahan. Dalam melaksanakan pelayanan tersebut AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang mengedepankan indikator kualitas pelayanan yaitu reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Kepuasan Jamaah.

PENDAHULUAN

Kegiatan ibadah dan umrah mempunyai dua sisi yang harus di perhatikan dalam melaksanakannya yaitu, standar pelaksanaannya pelayanan saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus di perhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran pendaftaran serta pelunasan) pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik umroh (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan, sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan serta bimbingan ibadah umroh. Dengan tingginya animo masyarakat muslim ingin berangkat umroh mengindikasikan bahwa ekonomi masyarakat muslim semakin membaik sehingga mengakibatkan banyaknya bermunculan perusahaan jasa penyelenggara umroh dimana-mana. Perusahaan jasa tersebut saling bersaing untuk menarik simpati dan perhatian masyarakat, kesemuanya belomba-lomba menawarkan pelayanan yang terbaik dengan berbagai kelebihan fasilitas dan keunggulan yang berbeda untuk menarik perhatian masyarakat.

Setiap tahunnya jama'ah haji semakin bertambah, sepanjang sejarah pelaksanaan Ibadah haji selalu mendapatkan perhatian khusus. Seiring bertambahnya pendaftar haji mengakibatkan kuota untuk menunaikan ibadah haji menjadi terbatas dan apabila calon jamaah haji ingin segera berangkat menuju ke Tanah Suci maka alternatif lain untuk menunaikan ibadah di tanah suci adalah Ibadah Umroh. Umroh adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Thawaf, Sa'i, dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT. Manajemen adalah seni mengatur dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang ditawarkan kepada pelanggan maupun konsumen yang akan dilayani. Menurut kamus bahasa Indonesia pelayanan berarti suatu kegiatan melayani kebutuhan orang lain. Menurut Philip Kotler, pelayanan adalah suatu aktifitas yang bermanfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerima.

Pelayanan ibadah umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah. Pemberian pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepada jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada

pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sementara itu yang disebut dengan konsumen atau sering disebut dengan customer, adalah masyarakat yang mendapat manfaat aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut.

Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh biro perjalanan umroh dan haji kepada jemaahnya misalnya, pelayanan pendaftaran dan pelunasan, pembinaan manasik umroh, tim handling bandara (menuntun jamaah saat keberangkatan dan pemulangan di bandara), serta pelayanan yang diberikan oleh Mutawwif dan Tour Leader selama melaksanakan ibadah di Mekkah dan Madinah. Waktu umroh adalah sepanjang tahun. Umrah yang terbaik adalah yang dilakukan bersama dengan haji atau pada bulan Ramadhan. Umroh pada bulan Ramadhan bernilai sama dengan haji bersama Rasulullah Saw.

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah, namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompresi untuk menarik simpati jamaah. Dan banyak komponen dalam penyelenggaraan ibadah umroh, komponen itu mulai dari pelayanan pendaftaran, transportasi, akomodasi, konsumsi, serta kepulangan jamaah umroh. AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang akhirnya menjadi salah satu peluang usaha yang besar untuk dilakukan oleh pelaku bisnis. Perkembangan jasa travel yang semakin pesat yang mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Oleh karena itu, perusahaan travel harus berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan meningkatkan nilai bagi para pelanggan tanpa mengurangi kualitas pelayanan jasa tersebut.

Namun demikian dijumpai beberapa fenomena yang penulis temukan berdasarkan observasi di AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang, yaitu: Sering resignnya tenaga kerja frontliner baru /fontliner kedua yang sudah di rekrut tidak paham mengenai pelayanan yang terkhususnya pada pelayanan umroh sehingga dalam masa training tenaga frontliner baru tidak cakap dalam memberikan informasi terbaru kepada Jamaah seperti: layanan informasi yang disampaikan oleh fontliner baru lewat Whatsapp, Via telephone kepada permasing-masing jamaah masih rancu dan tergesa-gesa dalam penyampaian sehingga jamaah bingung dan complain dan datang kantor dan menemui frontliner area tentang kejelasan informasi tersebut seperti: jamaah menanyakan kembali tentang biaya dan syarat-syarat dalam pembuatan paspor (kartu tanda penduduk, akta kelahiran/ijazah/aktenikah, surat rekomendasi dari travel umroh, surat rekomendasi dari kementerian agama khususnya Jamaah yang berusia dibawah umur dibawah 50 tahun) biaya pembuatan paspor itu seharga 355 ribu rupiah serta rentang waktu penyuntikan vaksinasi sampai dengan dosis tiga (booster). dan dua dokumen itu yang tidak boleh ditinggalkan.

Masalah selanjutnya yang penulis temukan yaitu kurangnya komunikasi operasional dengan tim handling sehingga tim handling bandara tidak mengetahui jumlah jamaah yang akan berangkat, baik dalam segi jumlah koper dan air zam-zam (kepulangan) seringkali baru tau setiba di lapangan sehingga lamanya proses koper dan air zam-zam, sehingga jamaah koper saja

yang bisa jamaah bawa pulang dulu, dan terkhusus air zam-zam yang beratnya 5 liter tidak bisa dibawa jamaah secara langsung dan pada akhirnya Jamaah yang diluar Kota Padang terpaksa menggunakan jasa J&T Ekpress, JNE, Tiki dan travel bahkan ada yang menjemput langsung ke kantor dan hal tersebut dapat memberatkan jamaah.

Table 1.1
Data staff AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri
Kota Padang Tahun 2022

| No | Nama Staff | Bagian/Divisi |
|-----|-------------------------|----------------------------------------------|
| 1. | Efrizal Suib S.S. | Area Manager 1 Sumbar-Jambi |
| 2. | Joni Alfandri | Sekretaris Perusahaan |
| 3. | Celcel Wulandari, S.P. | Accounting Area/Bendahara |
| 4. | Risa Lokva Wina, S.kom. | Admin Area 1 / Frontliner |
| 5. | Ilham Arifin, S. kom. | Adm. Sekretaris Perusahaan/ handling bandara |
| 6. | Zerky Yulyandri | Digital Marketing/Handling bandara |
| 7. | Annisa Ul Aulia | Keuangan |
| 8. | Widya Devmianti | Keuangan |
| 9. | Kevin Rahmat Trisnoyo | Staff Desain Grafis |
| 10. | Mustakim | Digital Marketing |
| 11. | Ramdanis MS | Desain Pusat |
| 12. | Marli Gusdi,S.H. | Marketing Internal/handling bandara |
| 13. | Geby Nico Pramudia | Manager Aplikasi |
| 14. | Rahma Hayati | Operasional |

Sumber : AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang

Berdasarkan data pada table 1 diatas dapat dilihat bahwasanya jumlah karyawan di Kantor AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang berjumlah 14 orang namun demikian, jumlah tenaga kerja frontlinier masih perlu ditambah satu lagi karena satu tenaga kerja frontlinier melayani kunjungan jamaah sebanyak 20 calon jamaah tiap harinya sedangkan jumlah kunjungan calon jamaah yang datang ke kantor 40 orang setiap harinya.

Table 1.2
Data staff frontlinear yang berhenti di AET Travel Internasional
PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang Tahun 2022

| No | Nama staff frontlinear | Lama bekerja |
|----|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Popi Febrina Siska, A.md Par. | 01 Agustus - 06 Agustus 2022 |
| 2. | Chintya Marisa | 02 September – 20 September 2022 |
| 3. | Dina Agustin, S.I.Kom. | 24 September – 27 September 2022 |
| 4. | Ilva | 28 September - 29 September 2022 |

Sumber : AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang

Berdasarkan data pada table 2 dapat dilihat bahwa dalam rentang waktu 1 Agustus sampai 29 September 2022 frontlinier di AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri

Kota Padang telah berhenti sebanyak 4 orang karena tidak cakap dan tidak berpengalaman dalam proses pelayanan.

Table 1.3
Data jumlah pemberangkatan Jamaah umroh AET Travel
Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang
tahun 2018-2022

| No | Tahun | Penundaan | Keberangkatan | Jumlah Mendaftar |
|--------------|-------|------------|---------------|------------------|
| 1. | 2018 | 230 | 3000 | 3.230 |
| 2. | 2019 | 230 | 2186 | 2.506 |
| 3. | 2020 | 0 | 150 | 150 |
| 4. | 2021 | 0 | 0 | 0 |
| 5. | 2022 | 386 | 1645 | 2.031 |
| Total | | 936 | 6.981 | 7.917 |

Sumber : AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang

Berdasarkan data pada table 3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah calon jamaah umroh mengalami penundaan keberangkatan yang di akibatkan frontlinear telat memberikan informasi-informasi kepada beberapa calon jamaah umroh tentang pengumpulan berkas-berkas penting seperti paspor yang harus diurus dan dikumpulkan ke kantor dan diserahkan kepada divisi operasional untuk melakukan pembuatan visa umroh. Penundaan kedua calon Jamaah telat melakukan suntik vaksinasi satu sampai dengan dosis 3 (booster) dan data harus terinput di aplikasi peduli lindungi sesuai dengan jadwal rentang permasing-masing vaksin, dan dari table diatas terjadi penundaan keberangkatan dalam 5 tahun belakang sebanyak 936 orang.

Pada tahun 2020 jamaah umroh AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri hanya memberangkatan Jamaah umroh sebanyak 150 jamaah yaitu pada bulan Januari sampai dengan Februari, pada tanggal 5 Maret Pemerintah Arab Saudi menghentikan sementara kegiatan umroh sampai dengan pertengahan tahun 2022 guna untuk mencegah penyebaran Covid- 19 dan Omicron yang semakin parah melanda seluruh dunia dan sehingga seluruh biro penyelenggaraan haji dan umroh dan terutama pada AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang tidak memberangkatkan Jamaah umroh sama sekali pada masa Covid- 19 dan Omicron.

Dan pada tanggal 14 Juli 2022 Pemerintah Arab Saudi sudah kembali membuka layanan Umroh sehingga Jamaah Umroh AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Memberangkatkan Jamaah Seperti dulu kala sebanyak 1645 Jamaah Umroh. Dan jumlah jamaah umroh yang melakukan pendaftaran pada AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang, 5 tahun yang belakang yaitu sebanyak 7.917 Orang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang jenis penelitiannya peninjauan lapangan dan bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sumber data dari karyawan dan jamaah kantor AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi

data dan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sumber data terdiri data mentah yang berupa kata-kata atau pertanyaan atau tentang perilaku orang yang diamati dan diwawancarai; sedangkan ciri-ciri bahan penolong berupa bukan manusia, yaitu informasi tambahan dalam penelitian ini dapat diberikan dalam bentuk surat, daftar hadir, data statistik atau dokumentasi yang berkaitan dengan topik gejala.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari lokasi penelitian yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti baik berupa wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi kepada AET Travel Internasional PT. Penjurur Wisata Negeri Kota Padang. Tentang Analisis Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Pada PT. Penjurur Wisata Negeri Kota Padang. Yang menjadi subyek penelitian ini adalah jamaah umroh dan petugas pelayanan pada AET Travel Internasional PT. Penjurur Wisata Negeri Kota Padang.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia, data ini diperoleh dari hasil survey yang belum diperas, yang analisis lanjutan dapat menghasilkan sesuatu yang amat berguna, juga dapat berupa studi perbandingan dari studi-studi yang telah dilakukan. Data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang luar diluar dari penyelidik sendiri. Data penelitian ini penulis lebih mengarahkan pada data-data pendukung dan data-data tambahan dalam hal ini berupa data dari arsip, buku-buku, dokumentasi, dan semua informasi serta dokumennya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jadi Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam suatu organisasi bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat persaingan dalam mendapatkan pelanggan yang luas. Dalam meningkatkan kepuasan jamaah yang dilakukan oleh AET Travel Internasional PT. Penjurur Wisata Negeri Kota Padang adalah menggunakan indikator manajemen pelayanan yaitu:

a. Tingkah laku yang sopan

Adalah suatu sikap tingkah laku, tingkah laku atau perbuatan individu untuk menghormati dan menghargai orang lain di sekitarnya. Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi hal yang bersangkutan, hal ini menjadi modal utama dan permulaan yang baik dalam hubungan kepentingan selanjutnya. Karyawan kantor sudah AET Travel PT. Penjurur Wisata Negeri Kota Padang dengan memiliki karakter yang bagus seperti dalam memberikan layanan yaitu dengan bersikap lembut dan beradab dalam berperilaku dan santun dalam bertutur kata, berpakaian syar'i serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan jamaah.

b. Cara penyampaian

Cara penyampaian sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mudah dipahami oleh pendengar. Hal ini menghindari

penyampaian yang menyimpang, dengan cara membuat pelanggan puas dan senang adalah dengan memberikan waktu tunggu yang tidak panjang sehingga pelanggan tidak jenuh dalam memahami informasi yang disampaikan. Para karyawan untuk selalu menerapkan 5 S kepada jamaah yaitu salam, senyum, sapa, sopan dan santun. Hal ini berlaku untuk seluruh karyawan baik dari jajaran tertinggi sampai terendah. Memberikan informasi dan layanan dan serta memberikan ruang kepada jamaah tentang suatu hal yang belum dipahaminya. Dan menanggapi respon secara cepat seperti mengangkat telephone, menanggapi pertanyaan jamaah, dan memenuhi kebutuhan jamaah. Dan mempunyai prinsip memberi kemudahan kepada jamaah jika jamaah tidak bisa datang ke kantor untuk pendaftaran- pelunasan kami menyediakan sistem pembayaran yang aman dan transparan menggunakan aplikasi AET Travel. Dan kami menanggapi respon dengan cepat.

c. Waktu penyampaian

Waktu penyampaian merupakan hal yang penting dalam rangkaian pelayanan. Untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan, pastikan kita telah mendapatkan waktu yang terbaik yang tidak akan mengganggu kenyamanannya antara satu dengan yang lain. Serta memberikan sambutan hangat, senyuman, dan nada bicara yang lembut bertujuan untuk mendapat respon yang positif dari pelanggan. Kantor sangat terbuka sekali kepada jamaah yang sudah menggunakan layanannya, kepada jamaah yang ingin tau dengan kantor ataupun dengan Jamaah yang ingin mendaftar ataupun yang sudah mendaftar sudah menyediakan layanan dari Selasa sampai Sabtu jam 08.00-17.00 dan jamaah bisa mendapatkan informasi dari media sosial kantor seperti facebook, instagram, whatsapp, via telephone dari frontliner karyawan marketing dan brosur untuk mengetahui harga paket dan fasilitas akomodasi, transportasi yang disediakan.

d. Keramahmatan

Sikap dan karakter yang positif karyawan yang mampu AET Travel PT. Penjuror Wisata Negeri Kota Padang menghadapi customer dengan baik tanpa memancarkan keresahan yang ada dalam hatinya. Mengenal keramahmatan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon. Hanya perlu diketahui bahwa perwujudan keramahmatan dapat ditandai melalui: cara pembicaraan yang wajar, dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan hati yang tulus dan terbuka, gaya bahasa yang sopan dan benar. Karyawan memberikan senyuman dan bersifat santun dalam melayani jamaah, memberikan respon yang cepat, mendapatkan kesan yang diinginkan dan berpakaian yang syar'i, sifatnya yang ramah sekali, sopan dan menarik, sigap dan cekatan, pandai berkomunikasi, menyenangkan serta pintar dan berpengalaman dalam melayani jamaah dan jamaah mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan jasa AET Travel PT. Penjuror Wisata Negeri Kota Padang.

Kantor AET Travel PT. Penjuror Wisata Negeri Kota Padang memahami bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki indikator, yaitu yang meliputi Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), Tangible (bukti fisik), Emphaty (perhatian), dan Responsiveness (daya tanggap) yang dapat dirasakan langsung oleh jamaah umroh. Setiap

kantor, termasuk kantor AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang pasti memiliki cara masing-masing untuk mencapai pelayanan prima:

a. Reliability (kehandalan)

Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Yaitu mencakup bagaimana kualitas perusahaan maka akan berimbas pada reputasi atau pandangan orang lain terhadap perusahaan. Penyedia layanan jasa akan berhasil apabila memberikan dan memiliki kualitas layanan jasa yang baik. Merek merupakan hal yang sangat diperlukan untuk meningkatkan citra baik perusahaan terhadap pelanggan. Menciptakan merek yang baik memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang tinggi maka menimbulkan tanggapan yang baik pula bagi pelanggan dan menimbulkan loyalitas pelanggan. Ukuran produk yang dihasilkan oleh AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang akan mengarahkan secara jelas dan tujuan-tujuan yang ditetapkan perusahaan serta sasaran-sasaran pelanggan yang nantinya akan menggunakan produk tersebut dengan memilih berbagai macam kualitas, desain dan lain sebagainya.

Kantor AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang berpengalaman atau memiliki pengetahuan yang luas, untuk memberikan pelayanan kepada jamaah karyawan diberikan pembinaan agar cermat dalam melakukan pelayanan dengan melakukan briefing pagi bersama seluruh karyawan yang ada di kantor supaya tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umroh.

b. Assurance (jaminan)

Kapasitas kantor dan seluruh karyawan dalam mendapatkan kepercayaan dari jamaah serta memiliki jaminan terhadap paket yang disediakan, menjamin jamaah dalam melakukan pendaftaran sampai dengan kepulangan tanah air, memberikan kepastian waktu keberangkatannya jelas kepada jamaah apabila ada kejadian maka pihak AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang menghubungi secara langsung permasing-masing jamaah serta memberikan alasan yang masuk akal dan menyakinkan jamaah tentang akibat dari kejadian tersebut.

c. Tangible (bukti fisik)

AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang memperhatikan fasilitas fisik dan kebersihan kantor, menyiapkan fasilitas dan ruang tunggu yang nyaman, memiliki harga paket yang jelas, tempat kantor yang strategis dan memiliki karyawan, AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang sudah berizin dengan PPIU No 622 Tahun 2019 dan haji No 152 Tahun 2020 dan berpengalaman memberangkatkan jamaah umroh maupun haji khusus selama 13 tahun, sistem pembayaran yang aman dan transparan menggunakan aplikasi AET Travel dan provider visa umroh.

d. Empathy (kepedulian)

Karyawan sigap dalam melayani jamaah dalam bentuk pelayanan apapun dan frontliner yang baru sudah sigap, memperlakukan jamaah dengan sopan dan ramah dan mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan dengan baik dan benar dan mendapatkan kesan yang cukup bagus dari jamaah terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang kepada jamaah

seperti bagian surat-menyurat semua akan diurus oleh pihak travel seperti pembuatan passport, surat manginitisnya, invoice jamaah, surat imigrasi, dan jaga surat kemenagnya semua itu diurus oleh travel .

e. Responsiviness (tanggapan)

Penyampiann karyawan fontliner baru sudah bagus serta dapat memberikan solusi dan cepat respon kepada jamaah tentang permasalahan yang muncul serta menerima saran dari jamaah dalam meningkatkan kualitas perusahaan, sebagai pendengar dan memahami situasi konsumen

KESIMPULAN

Berdasarkan indikator manajemen pelayanan yaitu tingkah laku yang sopan, cara penyampian, waktu penyampian, keramahmatan. Dalam melaksanakan pelayanan prima AET Travel Internasional PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang mengedepankan indikator kualitas pelayanan yaitu reliability, assurance, tangible, emphaty, renponsiveness. Seluruh karyawan AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang yang ada sudah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin sesuai yang diharapkan jamaah.

AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Padang telah merasail membuat jamaah merasa nyaman terhadap layanan yang disediakan dan jamaah merasa puas setelah terjadi perekrutan kembali karyawan fontliner baru yang berpengalaman dalam bidang pelayanan kantor terutama terhadap pelayanan umroh dan sehingga jamaah merasa diprioritaskan serta karyawan bertanggung jawab dalam bekerja, memberikan layanan yang berkesan kepada jamaah, mempermudah jamaah dalam menyelesaikan berkas pendaftan, karyawan pandai membagi waktunya, menciptakan komunikasi dengan baik serta memberikan kejelasan tentang harga paket yang tersedia, fasilitas akomodasi, dan transportasi, konsumsi yang disediakan semua sudah bagus dijelaskan kepada jamaah. Karyawan operasional dan karyawan tim hadling bandara sudah berkomunikasi dengan jelas antar sesama tentang informasi jadwal dan jumlah jamaah baik dalam keberangkatan maupun kepulangan sehingga informasi tidak rancu tidak mengalami kerancuan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Ronni Angger. (2020). Pengantar Manajemen dan Teori Aplikasi, Malang: AEI Publishing
- Bahrudin HS. (1986). Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an, Jakarta :Bima Aksara
- Bilson. (2001). Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable, Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. (2003). Metode Penelitian Sosial & Ekonomi, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Citra Sakinah, Marloni. (2016). Kualitas Pelayanan Tiket di PT. Nabila Holiday Tour and Travel Pekanbaru. Jom Fisip vol. 3 no. 2
- Daryanto dkk. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Daryanto, (1998). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Surabaya : Apollo
- Departement Pendidikan dan Kebudayaan, (1995). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 1995)

- Fikri, Sirhan dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Melrdelka Malang), Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3, No. 1
- Gesi, Burhanudin. (2019). Manajemen Dan Eksekutif (Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Kupang), Jurnal Manajemen Volume 3, No. 2
- Hadi, Sutrisno, (2000), Metodologi Research. Yogyakarta : Andi Offset
- Handako, Hani. (2003). Manjemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan Malayu S.P. (2005). Manajemen, Dasar, Pelnelgelrtian dan Masalah. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Kamsir, (2005). Etika Custumer Service. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Meleong, Lexi, Je. (2010). Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Moenir, H.A.S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur . (2005). Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management. Bogor: Ghalia Indonesia
- Panjaitan Januar, Efendy. (2016).Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2.
- Priansa, Donni Juni dkk. (2014) *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sujarwen, Sujarweni.(2014). Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sunyoto Danang, Sunyoto. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*,Yogyakarta : Graha Ilmu