

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN JAMAAH UMROH DI BIRO WALI WISATA  
KABUPATEN SEMARANG**

**Syifa' Ummatul Mustaghfiroh<sup>1\*</sup>, Rovi'in<sup>2</sup>**

<sup>12</sup>Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, UIN Salatiga, Salatiga

\*Email : [syifaummatul@gmail.com](mailto:syifaummatul@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh biro Wali Wisata Kabupaten Semarang dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah, serta bagaimana standar operasional prosedur yang ada di biro Wali Wisata Kabupaten Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang memiliki sifat deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian didapatkan melalui data primer yakni dengan melakukan wawancara kepada pihak pimpinan, karyawan biro, serta jamaah atau alumni, diambil dari profil Wali Wisata Kabupaten Semarang. Kemudian, dalam pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh biro Wali Wisata Kabupaten Semarang adalah dengan menerapkan teori pelayanan 6A yang meliputi *Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability* untuk penerapan standar operasional prosedur menggunakan pelayanan *full service* yang dilakukan dengan cara home service atau jemput bola datang ke rumah jamaah.

**Kata Kunci :** Manajemen Pelayanan Prima; Kepuasan; dan Umrah

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to understand how the excellent service management carried out by the Semarang Regency Travel Agency enhances the satisfaction of Umrah pilgrims, and how the standard operational procedures that exist at the Semarang Regency Travel Agency. The type of research used is field research with a descriptive qualitative nature. The data sources were obtained through primary data by conducting interviews with the leadership, agency employees, and pilgrims or alumni, taken from the profile of the Semarang Regency Travel Agency. Furthermore, data collection was conducted through interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that the excellent service management implemented by the Semarang Regency Travel Agency is by applying the 6A service theory, which includes Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability, for the*

**Keywords :** *Management Service Excellent; Umrah; Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Sempurna hidup bagi seorang muslim adalah tercapainya melaksanakan ibadah umroh atau haji di tanah suci. Sebab, mampu menunaikan ibadah di Makkah-Madinah adalah impian tiap-tiap muslim di penjuru belahan dunia, termasuk Indonesia. (Muqit, 2016 : 1) Indonesia menjadi salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Dengan memiliki keuntungan sebagai negara muslim terbesar, minat untuk melakukan ibadah umroh menjadi semakin tinggi. Tahun demi tahun minat untuk melaksanakan ibadah umroh dan haji terus meningkat. Ibadah umroh adalah serangkaian kegiatan keagamaan yang dilakukan oleh tiap muslim yang mana boleh dilaksanakan kapan saja, tanpa terikat oleh waktu.

Setiap umat muslim pastinya melaksanakan yang namanya ibadah di setiap harinya. Akan tetapi, masih banyak muslim yang masih awam atau hanya memaknai ibadah hanya sebagai perintah wajib dari Allah SWT. yang mana memiliki sifat wajib harus dilaksanakan dan akan mendapatkan dosa apabila ditinggalkan. Secara etimologi, kata ibadah memiliki arti “menghambakan diri, taat dan tunduk”. Secara terminologi kata ‘ibadah’ memiliki penjabaran berserah diri kepada Allah SWT. dengan tujuan dan harapan mendapatkan pahala dan ridho-Nya baik di dunia maupun di akhirat. (Abidin, 2020 : 8)

Salah satu ibadah yang mempunyai pahala atau keistimewaan yang lebih adalah ibadah haji dan umroh. Banyak muslim yang menjadikan kedua ibadah tersebut merupakan impian tertinggi dalam hidup yang harus terpenuhi. Ibadah haji merupakan salah satu dari rukun iman nomor lima yang berbunyi “pergi haji bagi yang mampu” apabila rukun iman kelima terpenuhi, maka sempurnalah iman seseorang muslim. Sesuai dengan ayat Al-Qur;an surat Al-Imran (3) : 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ، وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا، وَاللَّهُ عَلَى نَاسِ جِبِّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا، وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim. Dan barangsiapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah SWT. adalah melaksanakan

ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Dan barangsiapa yang mengingkari (kewajiban haji), sesungguhnya Allah SWT. Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam” (Terjemah Kemenag RI : 2019)

Dalam penelitian yang peneliti lakukan, diperlukan referensi terkait judul skripsi peneliti dengan mencoba mengumpulkan dan menganalisis beberapa penelitian sebelumnya. Tinjauan Pustaka memiliki peranan penting dalam penelitian karena memiliki tujuan supaya penelitian-penelitian sebelumnya dapat dijadikan rujukan dan diketahui bahwa studi kasus yang diteliti sudah ada sebelumnya. serta dengan adanya tinjauan Pustaka, dapat membantu menghindari adanya plagiasi serta melihat perbedaan dan persamaan dari penelitian sebelumnya. Peneliti mengambil beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian milik peneliti, sebagaimana berikut:

Penelitian yang *pertama* yakni penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Mashudi Azrullah pada tahun 2020 yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh terhadap Pelayanan Prima di PT. Yamasa Tour & TRAVEL Umroh dan Haji Surabaya" (karya Muhammad Mashudi Azrullah : 2020). Selanjutnya, *kedua*, penelitian yang peneliti gunakan sebagai referensi adalah penelitian yang dilakukan oleh Mustupa Yakub dkk pada tahun 2022 yang berjudul "Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang (karya Ali Mustupa Yakub dkk : 2022). *Ketiga*, referensi yang penelitian gunakan adalah penelitian yang dilakukan oleh Qorry Nura dkk pada tahun 2022 yang berjudul "Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & TRAVEL dalam memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umroh di Kota Medan" (karya Qorry Nura Yunda dkk : 2022). *Keempat*, peneliti juga menggunakan referensi penelitian lain yang dilakukan oleh Agtovia Frimasya pada tahun 2017 yang memiliki judul "Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo" (karya Agtovia Frimasya : 2017). *Terakhir*, peneliti menggunakan referensi skripsi terdahulu sebagai acuan yang dilakukan oleh Noor Rochman pada tahun 2001 yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi) (karya M Noor Rochman Hadjam : 2001).

Penelitian terdahulu yang peneliti jadikan sebagai acuan atau referensi dalam penelitian ini adalah guna membantu menjawab peneliti dalam memecahkan masalah penelitian peneliti yang mana untuk menjawab 2

Syifa' Ummatul Mustaghfiroh, Rovi'in

pertanyaan tentang bagaimana manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh biro wali wisata kabupaten semarang dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah serta bagaimana standar operasional prosedur pelayanan prima di wali wisata kabupaten semarang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yakni dimana dengan cara mengamati lingkungan tempat penelitian, berkomunikasi dengan orang-orang yang terkait dalam penelitian, serta berusaha mengolah dan memahami isi penelitian, sehingga menghasilkan data deskriptif dimana bukan angka namun berupa uraian kata-kata tertulis. Hal ini merujuk pada pendapat Miller dan Krik yang mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang pada dasarnya bersumber dari pengamatan yang mana melibatkan pengukuran tingkatan yang memiliki ciri tertentu (Moleong, 2017: 2)

Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah di Biro Wali Wisata yang secara aktif melakukan pengelolaan jasa perjalanan ibadah haji dan umroh. Biro Wali Wisata beralamatkan di Jl. Pangeran Mertokusumo, No.99, Karangpawon, Desa Candirejo, Kecamatan Tuntang, Kabupaten Semarang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. *Pertama*, observasi adalah Salah satu teknik pengumpulan data yang sering dilakukan para peneliti adalah dengan observasi, yang, mana memiliki tujuan untuk mendapatkan data dari aktivitas tempat penelitian, dan rekaman gambar. (Nugrahani, 2014 : 295). *Kedua*, wawancara adalah sebuah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara bertatap muka langsung untuk saling bertukar informasi dalam suatu topik pembahasan tertentu. (Sugiyono, 2018 : 114). *Ketiga*, dokumentasi adalah dokumentasi turut digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang telah lalu maupun sekarang yang berupa tulisan, gambar, film atau audio, serta berbagai sumber yang mampu dijadikan sebagai data tambahan dalam penelitian. (Fitrah dan Luthfiah, 2017 : 65)

## LANDASAN TEORITIS

Landasan teoritis yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah yaitu tentang pengertian manajemen, pelayanan prima, umrah, serta kepuasan. *Manajemen* Kata manajemen awalnya berasal dari bahasa Latin gabungan dari 2 kata yaitu "manus" yang memiliki arti "tangan" dan "agere" yang bermakna "melakukan". dua kata tersebut lalu

digabungkan menjadi satu kesatuan kata "managere" yang memiliki arti "menangani". kata "managere" lalu diterjemahkan kembali ke dalam bahasa Inggris "to manage" yang dibarengi dengan kata benda "management" yang mana kata tersebut memiliki arti bahwa "seseorang sedang melakukan sesuatu pengelolaan" dalam bahasa Indonesia, seseorang yang sedang melakukan atau mengelola sesuatu biasanya disebut sebagai manajer (Rohman, 2017 : 7)

*Pelayanan Prima* adalah Pelayanan prima adalah merupakan sebuah langkah kepedulian suatu perusahaan terhadap nasabah yang berlandaskan pada standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan nasabah sehingga para nasabah merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diterima (Saifudin dan Dyah, 2020: 212)

*Umrah* adalah umrah mempunyai penyebutan sebagai al-hajj al-ashghar atau haji kecil karena serangkaian ibadahnya secara syarat, dan sunah, memiliki persamaan dengan ibadah haji, hanya saja yang membedakan adalah terletak pada beberapa rukun dan wajib yang dilakukan. Kata 'umrah' sendiri merupakan serapan dari bahasa Arab yaitu i'timar yang dalam bahasa Indonesia memiliki arti berkunjung atau ziarah. (Muqit, 2016 : 7)

*Kepuasan* adalah kepuasan pelanggan menjadi tujuan atau hasil dari kinerja yang ingin dicapai oleh suatu kelompok atau organisasi yang bergerak dalam bidang bisnis layanan atau jasa. Dengan penilaian terhadap produk yang dilakukan oleh pelanggan dapat dijadikan sebagai proses identifikasi kunci kepuasan pelanggan. Secara umum, dalam kepuasan pelanggan terdapat dua konsep kepuasan yaitu kepuasan secara menyeluruh yang mana pelanggan menggunakan produk secara berkala dan berulang sehingga menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Sedangkan konsep kepuasan yang kedua adalah kepuasan secara detail yang mana pelanggan tidak sesering atau secara berkala menggunakan produk. (Hermanto, 2019)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jama'ah Umrah yang dilakukan oleh Wali Wisata Kabupaten Semarang adalah *pertama* penerapan fungsi manajemen "dalam meningkatkan mutu kualitas dan pelayanan yang terbaik, hal pertama dari pihak kami yang berikan adalah dengan memilih dan menyaring SDM (Sumber Daya Manusia) nya terlebih dahulu, mbak Syifa. lalu, setelah SDM sudah terpenuhi akan kami

Syifa' Ummatul Mustaghfiroh, Rovi'in

tata menggunakan konsep manajemen. karena ya suatu perusahaan kan punya tujuan, nah dalam mewujudkan tujuan tersebut kita perlu yang namanya manajemen to, mbak. ya konsep manajemen pada umumnya itu. seperti perencanaan, pengoorganisasian, pengarahan, dan pengendalian juga. semua kami awali dari situ dulu. Baru setelahnya, apabila semua SDM atau staff kami sudah memahami betul konsep-konsep manajemen dasarnya, barulah kami fokuskan untuk memberikan pelayanan prima kepada para jamaah maupun masyarakat umum. Seperti jargon kami mbak, "Percayakan Ibadah Umroh anda bersama Kami" kalau kita mau jamaah percaya dengan kita ya harus diberikan pelayanan yang maksimal, sehingga para jamaah itu puas, nyaman dan percaya dengan menggunakan jasa kami kembali di kemudian hari. Pelayanan kami pun terbuka untuk siapa saja dan di mana saja, mbak. Nggak cuma jamaah saja, jadi seluruh elemen masyarakat juga kami berikan pelayanan yang prima, ya tujuannya supaya masyarakat percaya dengan kami sehingga mau menggunakan jasa perjalanan kami. Begitu, mbak Syifa" (Wawancara dengan pak Fahri Ali pada hari Kamis, tanggal 5 Desember 2024 pukul 10.00 WIB)

Dalam penerapan fungsi manajemen dijabarkan kembali menjadi lebih terperinci yaitu dengan *perencanaan* yang mana "Namanya perusahaan kan pasti ada targetnya to, mbak. Apalagi kami adalah perusahaan yang terbilang masih baru dan masih merintis, jadi ya harus tenanan (serius) dalam merencanakan ini. Seperti, semisal kami tahun ini kami bisa memberangkatkan 300 jamaah, ya kami harus bekerja keras membuat rencana bagaimana kami mampu memberangkatkan 300 jamaah ini pada tahun ini. Kami juga belum bisa memberangkatkan tiap bulan mbak, paling minim ya 3bulan sekali bisa memberangkatkan 1 kloter berisi 40 jamaah. Tapi kalau ada jamaah yang mau request pemberangkatan bulan lain juga bisa. Pokoknya yang paling kami kedepankan adalah pelayanan prima yang terbaik bagi jamaah" (Wawancara dengan pak Fahril Ali hari Kamis, tanggal 5 Desember 2024 pukul 10.00 WIB)

***Pengorganisasian*** setelah perencanaan, diadakannya pengorganisasian "Kalau untuk rekrutmen karyawannya itu kami mengambil dari anak santri ya, mbak. Karena memang sesuai dengan tujuan dari pondok pesantren WALI ini supaya para santri dapat terjun langsung ke bidang bisnis. Ya ibaratnya menciptakan pembisnis muda, makanya kepengurusan staff kami rata-rata masih pada kuliah dan muda-muda. Di sisi lain, anak muda itu juga pastilah memiliki kreativitas dan semangat yang masih tinggi, mbak. Tapi tetap kami seleski, yang untuk bagian krusial seperti administrasi, keuangan, itu saya ambil dari teman-teman yang sudah lulus kuliah. Untuk bidang-bidang lainnya saya ambil dari mahasiswa semester awal. Dari pihak pondok juga

menyediakan wadah pelatihan-pelatihan yang kami butuhkan, jadi ya insyaallah secara kualitas SDM kami memenuhi” (Wawancara dengan pak Fahril Ali, hari Kamis 5 Desember 2024 pukul 10.00 WIB)

*Pengarahan* berisi "Pengarahan itu penting, mbak. Kalau nggak ada pengarahan, nanti bisa amburadul (kacau) perusahaan. Saya dan teman-teman mendapatkan arahan dari direktur utama kami yaitu pak kyai Anis Maftukhin, Lc.Mm bahwasannya kami harus memperhatikan apa yang menjadi visi dan misi perusahaan. Serta merealisasikan misi perusahaan kami supaya bisa mencapai visi kami. Makanya, salah satu upaya mewujudkan visi kami adalah dengan diadakannya pelayanan prima ini, mbak. Kami juga terus belajar dan belajar” (Wawancara dengan pak Fahri Ali, hari Kamis, 5 Desember 2024 pukul 10.00 WIB)

*Pengendalian* penerapan manajemen yang terakhir adalah pengendalian "Untuk pengendalian sendiri, kami lebih ke evaluasi bersama sih, mbak. Jadi tiap hari nya kami mengadakan rapat evaluasi untuk kinerja harian. Sembari memantau apakah hari ini ada catatan masuk jamaah atau tidak. Evaluasinya juga tentang gimana perilaku karyawan kami. Ya kalau ternyata kedapatan ada karyawan atau staff yang memberikan pelayanan kurang, kami akan meneguur dan kami berikan arahan serta bimbingan supaya menjadi lebih baik lagi." (Wawancara dengan pak Fahri Ali, hari Kamis tanggal 5 Desember 2024, pukul 10.00 WIB)

Setelah penerapan fungsi manajemen, langkah selanjutnya adalah dengan menerapkan konsep pelayanan prima yang mana dalam penelitian ini, Wali Wisata menggunakan konsep pelayanan prima 6A, *Attitude* dalam hal ini berkenaan dengan sikap karyawan "Ya kalau untuk sikap atau attitude itu nomor satu ya mbak di kita ini. Karena kan orang yang dilihat pertama kali itu dari sikapnya. Yang pastinya, sikap yang kami berikan haruslah yang terbaik, yaitu dengan sopan, ramah, selalu tersenyum, tidak marah-marah atau cemberut, ya. Sama nggak judes juga kalau ada yang tanya-tanya lewat direct message (DM) Instagram atau Facebook itu ya, mbak. Jadi kan nantinya jamaah itu merasa nyaman dan aman sama kita” (Wawancara dengan kak Moh. Riefqy, hari Kamis, 5 Desember 2024. Pukul 11.00 WIB)

*Attention* dalam hal ini "Alhamdulillah mbak. Masalah perhatian itu wis tidak diragukan lagi. Wali wisata ini memang betul-betul perhatian sama saya mbak. Saya ini cuma orang kecil ya mbak, punya kepengenan buat umroh tapi duitnya itu belum cair. Lha saya sama istri udah kepengen banget umroh terus datenglah ke sini. Yaa Alloh mbak, bener-bener saya ditolong dari awal proses sampe saya berangkat mbak. Padahal itu posisi duit penjualan rumah

Syifa' Ummatul Mustaghfiroh, Rovi'in

itu belum ada bentuknya sampe saya itu niatnya motor saya mau tak jadikan jaminan, tapi pak kyai Anis dan santri-santrinya itu bener luar biasa mereka percaya sama saya mbak. Jadi untuk perhatian memang sangat memperhatikan Skali jamaahnya." (Wawancara dengan pak Sugiarto, hari Selasa, 17 Desember 2024. Pukul 13.00 WIB)

*Action* tidak terlepas dari yang namanya tindakan aksi nyata "Kami juga selalu mengedepankan kualitas dalam tindakan yang kami berikan kepada jamaah, mbak. Seperti contoh, apabila ada jamaah yang tiba-tiba drop sakit, maka petugas dari pihak kami akan dengan segera memberikan pertolongan dengan memberi obat kepada jamaah. Oh iya, kami juga menghantarkan kebutuhan-kebutuhan para jamaah ini, mbak. Jadi para jamaah tidak perlu khawatir repot tentang kebutuhannya, karena kami melaksanakan tindakan dengan cepat dan tepat semua aman." (Wawancara dengan kak Moh. Riefqy, hari Kamis 5 Desember 2024. Pukul 11.15 WIB)

*Ability* sebuah kemampuan juga menjadi salah satu pelayanan prima yang dilakukan oleh Wali Wisata "Kita ini kan dalam bidang jasa ya, mbak. Ya kecakapan dalam berkomunikasi ini menjadi aspek penting. Apalagi kami masih perintis, jadi betul-betul harus menguasai bagaimana komunikasi dengan jamaah, mampu bekerja sama dengan tim, kompak lah mbak intinya. Lha kalau nggak kompak atau skill komunikasi nya jelek, nggak jalan kita mbak" (Wawancara dengan kak Moh. Riewfqy, hari Kamis, 5 Desember 2024. Pukul 11.15 WIB)

*Appearance* atau penampilan juga menjadi salah satu faktor suksesnya pelayanan prima yang dilakukan "Jadi gini mbak, penampilan itu kan ibarat kaya wajah kita, pasti kita mau penampilan kita ini dilirik dan disukaisama orang lain. Nah, maka dari itu, kita harus berpenampilan yang menarik, yang bagus supaya elok dipandang. Karena penampilan adalah wajah dari perusahaan. Untuk saat ini, kami memiliki 2 seragam, mbak. Dan untuk event-event lain, biasanya kita memakai baju muslim bagi yang laki-laki, dan abaya bagi staff putri." (Wawancara dengan kak Moh. Reifqy, hari Kamis, tanggal 5 Desember 2024. Pukul 11.15 WIB)

*Accountability* dalam sebuah usaha yang dibangun harus memiliki yang namanya tanggung jawab perusahaan terhadap kepuasan pelanggan "Tanggung jawab itu menjadi aspek penting bagi kami, mbak, supaya jamaah merasa nyaman dan diperhatikan. Dalam hal ini contoh tanggung jawabnya bagaimana mbak? Semisal ada jamaah yang belum punya paspor, dan ingin membuat sendiri. Akan tetapi terdapat kendala pada saat proses pembuatan paspor tersebut, maka kami akan bertanggung jawab untuk turutmembantu supaya paspor jamaah selesai dan jadi fisiknya. Karena kan beliau

menggunakan jasa perjalanan kami. Gitu, mbak." (Wawancara dengan kak Moh. Riefqy, hari Kamis tanggal 5 semdber 2024. Pukul 11.15 WIB)

### **Subjudul Hasil dan Pembahasan (*Style Jurnal\_2.2 Subheading*)**

Hasil dan Pembahasan dari penelitian manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah umeah dilihat dari bagaimana manaejmen pelayanan prima yang telah dilakukan adalah yakni Wali Wisata menerapkan konsep pelayanan prima 6A yang mana, pertama *Attitude* berkenaan dengan sikap yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Dalam hal ini, sikap yang diberikan oleh wali wisata kepada jamaah adalah dengan memberikan sikap yang ramah, sopan dan santun. Kedua, yaitu *Attention* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan yang dalam hal ini adalah Wali Wisata, maka perhatian menjadi aspek yang peting. Di mana, perhatian yang diberikan oleh Wali Wisata adalah dengan memberikan perhatian penuh tas kebutuhan-kebutuhan yang jmaah perlukan. Ketiga, *Action* dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik serta meningkatkan kepuasan jamaah umrah, wali wisata memberikn tindakan aksi nyata guna memenuhi segala kebutuhan dalam hal ini memberikan pendampingan manasik umrah yang dilakukan secara *home service* dengan datang langsung ke rumah jamaah. Keempat, *Ability* secara keseluruhan apabila tidak ada kemampuan dalam melayani, maka manajemen yang dilakukan akan sia-sia, pada hal ini wali wisata mengupayakan penuh dalam memberikan pendampingan dan terbukti memiliki kemampuan pemahaman secara keagamaan yang mumpuni. Kelima, *Appearance* dalam upaya pelayana nprima, Wali Wisata juga mengushakan untuk memberikan penampilan yang bagus dan elok secara dipandang mata. Keenam, *Accountability* tanggung jawab harus dimiliki oleh tiap perusahaan dalam upaya meningkatka kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, tanggung jawab yang dilakukan oleh wali wisata adalah dengan memproseskan seluruh kebutuhan atau prosedur pendaftaran jamah baik dari awal sampai selesai. Baik dari pembuatan paspor hingga jamaah berangkat sampai ke tanah suci dan mendapatkan hak-hak kewajiban sebagai jamaah. Hingga jamaah kembali dengan selamat di tanah air.

Dalam upaya peningkatan rasa kepuasan jamaah umrah yang ada di Wali Wisata adalah salah satunya dengan memberikan standar operasional prosedur atau SOP. Pada hal ini, dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa, standar operasional prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh wali wisata adalah dengan penerapan 5SIR yaitu Senyum, sapa, salam, sopan, santun, dan ramah. Tidak hanya itu, standar operasional

Syifa' Ummatul Mustaghfiroh, Rovi'in

prosedur dalam pelayanan prima yang dilakukan oleh wali wisata adalah dengan diadakannya *home service* atau pelayanan yang dilakukan karyawan wali wisata dengan mendatangi rumah jamaah dengan maksud dan tujuan untuk melakukan pelayanan maksimal atau dalam wali wisata disebut dengan istilah *full service*.

## **PENUTUP**

Merujuk pada hasil penelitian yang telah dilakukan, yakni dalam hal ini manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah di biro Wali Wisata Kabupaten Semarang adalah dengan dilakukannya penerapan fungsi manajemen oleh pimpinan Wali Wisata Kabupaten Semarang yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Tidak hanya penerapan fungsi manajemen saja, akan tetapi juga menerapkan konsep pelayanan prima 6A yang meliputi *Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, dan Accountability*. Standar operasional prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak Wali Wisata Kabupaten Semarang dalam upaya peningkatan kepuasan jamaah umrah adalah dengan memberlakukan 5S1R yaitu Senyum, Spa, Salam, Sopan, Santun, dan Ramah. Serta memberikan pelayanan maksimal *full service* dengan datang ke rumah jamaah atau *home service*.

Saran yang peneliti ematkan dalam penelitian ini adalah berharap Wali Wisata mampu merancang standar operasional prosedur yang lebih terfokus pada pelayanan prima yang nantinya dapat meningkatkan rasa kepuasan jamaah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin, Z. (2020). *Fiqh Ibadah*. Sleman: CV Budi Utama.
- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muqit, Abd., Djuwariyah. (2016). *Panduan, Do'a, dan Dzikir Manasik Umrah*. Madura: Yayasan Al-Fatah.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- Rohman, A. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Intelegensi Media.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Saifudin, S., & Kusumawati, D. (2020). Strategi Pengelolaan SDM Lembaga Bisnis Syariah melalui Kinerja Karyawan. *Islamic Management and Empowerment journal*, 2(2), 203-214.  
doi:<https://doi.org/10.18326/imej.v2i2.203-214>