

## **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI PT. PANDI KENCANA MURNI PEKANBARU**

**Oleh : Mika Yenti**

**Pembimbing : Yoskar Kadarisman**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Pekanbaru

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

### ***ABSTRAK***

Penelitian ini Berjudul Penerapan Pelayanan Prima Di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di PT.Pandi Kencana Murni Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan konsep A4 pelayanan prima, (2) mengetahui kendala dalam menerapkan pelayanan prima Di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 73 orang, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling aksidental, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menelaah permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pandi Kencana Murni Jalan Paus No. 104 C Pekanbaru, penelitian dilaksanakan selama 6 bulan, dimulai dari November 2019 – April 2020. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Sampel dari penelitian yaitu jamaah umrah yang sudah pernah menggunakan jasa PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Responden memberikan tanggapan sangat baik terhadap pelayanan prima yang diberikan PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, hal ini dibuktikan dengan hasil skor dari tanggapan jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru dengan nilai sangat baik. Pelayanan prima merupakan nilai yang paling utama untuk sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

**Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan Prima, Biro Perjalanan**

***THE APPLICATION EXCELLENT SERVICE IN PT. PANDI KENCANA MURNI  
PEKANBARU***

***Mika Yenti, Yoskar Kadarisman***

*Tourism Studies Program – Department of Administration,  
Faculty of Social and Pilitical Study,  
Riau University,  
Pekanbaru*

***ABSTRACT***

*This research titled The Application Excellent In PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. This study aims: (1) to find out how the implementation of excellent service in PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru has been set according to the concept A4 excellent service, (2) know the obstacles in applying excellent service in PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. The sampels used in this study were 73 people, the sampling technique was determined using accidental sampling technique, this study used a quantitative descriptive method to examine the issues raised in this study. This research was conducted in PT. Pandi Kencana Murni street Paus No 104 C Pekanbaru, the study was conducted for 6 month, starting from November 2019 – April 2020. The technique of collecting data using observation, documentation, interviews, and questioner. The sample of this research is umrah pilgrims who have used the services in PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru. The results of this study indicate that overall respondents gave very good responses to the excellent service provided by PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru pure, this is evidenced by results of a questioner from the responses of pigrims who have used the services in PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru with very good value. Excellent service is the most important value for a company engaged in services.*

***Keywords: Service, Excellent Service, Travel Agency***

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan industri gaya baru yang mampu memacu pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan dalam mengaktifkan sektor lain didalam Negara penerima wisatawan.

Pelayanan prima merupakan sebuah kepedulian perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan, agar mereka puas.

PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru adalah biro perjalanan yang telah mendapatkan izin Haji dan umrah kementerian Agama Republik Indonesia dengan SK No. 437 tahun 2017 dan SK No. 529 tahun 2017.

Dibawah ini adalah data pelanggan dari tahun 2016 – 2019:

**Tabel 1.1**

#### **Perbandingan Penjualan Paket Umrah di Pekanbaru dari Tahun 2016-2019:**

No	Biro Perjalan an	Jumlah Jamaah			
		2016	2017	2018	2019
1	PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru	137	118	134	271
2	Mandiri Tour&Travel	105	124	118	60

3	Smeva Holiday	138	122	101	171
4	Laena Tour	189	111	179	185

Sumber : PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, PT. Mandiri Tour&Travel, Smeva Holiday, Laena Tour

### 1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan prima di PT.Pandi Kencana Murni Pekanbaru?
2. Apa saja kendala dalam menerapkan pelayanan prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru?

### 1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan lebih terfokus. Mengingat pada pelayanan prima memiliki banyak *section* dan PT. Pandi Kencana Murni memiliki cabang diseluruh Indonesia, maka penelitian ini hanya membahas mengenai satu pelayanan prima yaitu dibagian pelayanan prima Umrah di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.

### 1.4. Tujuan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di PT.Pandi Kencana Murni Pekanbaru sudah diterapkan sesuai dengan konsep A4 pelayanan prima.
2. Mengetahui kendala dalam menerapkan pelayanan prima Di

PT. Pandi Kencana Murni  
Pekanbaru

### 1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman.
  - b. Dapat mengembangkan dan menerapkan pengetahuan tentang Penerapan Pelayanan Prima.
2. Manfaat bagi Perusahaan PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru  
Dapat dijadikan acuan oleh PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru untuk tetap menerapkan pelayanan prima dalam Perusahaannya.
3. Bagi Akademik  
Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi akademik untuk menambah informasi dan referensi bacaan tentang Pariwisata dan Pelayanan prima.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Biro Perjalanan Wisata

R.S. Damardjati menyatakan bahwa Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain baik didalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

#### 2.2. Pelayanan Prima (Excellent Service)

Pelayanan prima (*excellent service*) secara sederhana adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yaitu suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

#### 2.3. Konsep A4 Pelayanan Prima

Daryanto, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media 2014: 118 :

##### 1. Attitude

Sikap adalah salah satu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan mungkin akan terjadi didalam kegiatan-kegiatan sosial, W.J Thomas.

##### 2. Attention

Menurut Barata (2004: 230), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu.

##### 3. Action

Barata (2004: 272) "Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu".

##### 4. Anticipation

Usaha terakhir guna melaksanakan pelayanan prima kepada konsumen yaitu menyediakan sarana ataupun masukan dari segala kemungkinan yang terjadi dalam sebuah bisnis, hal tersebut dikenal dengan antisipasi bisnis.

#### 2.4. Kendala/Hambatan Pelayanan Prima

Masalah yang dihadapi dalam pelayanan prima (Roger Hrisson, 1972) yaitu :

- a. Kebiasaan mengacu tradisi pada atasan
- b. Kaku pada aturan sehingga kurang inisiatif

- c. Terlalu mengacu pada tanggung jawab sehingga mengesampingkan aspek kinerja dan pencapaian target
- d. Pengaruh dominan dari atasan
- e. Paham ego sektoral tinggi yang mengesampingkan dampak bagi organisasi/instansi lain
- f. Kurang akomodatif dalam menghimpun informasi
- g. Hubungan hierarkis yang kaku antara atasan dan bawahan
- h. Budaya organisasi yang menghambat kreatifitas dalam pelayanan

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

- a) Waktu penelitian

Waktu penelitian yang penulis lakukan adalah selama proses pembuatan proposal sampai proses pembuatan tugas akhir selesai, dan penulis melakukannya dalam waktu enam bulan dimulai dari November 2019 – April 2020.

- b) Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian di PT. Pandi Kencana Murni yang berlokasi di Jl. Paus No. 104 C Tangkerang Barat 23674 Pekanbaru. Peneliti memilih PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru sebagai tempat penelitian karena PT. Pandi Kencana Murni adalah salah satu perusahaan tour and travel yang lebih mengutamakan pelayanan didalam perusahaannya.

##### **3.2. Populasi dan Sampel**

- a. **Populasi**

Populasi untuk mengetahui persepsi jamaah umrah terhadap pelayanan prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru diambil dari data jamaah

yang sudah menggunakan jasa pelayanan umrah sebanyak 271 jamaah.

- b. **Sampel**

Teknik pengumpulan data sampel adalah teknik sampling aksidental, untuk mengetahui jumlah sampel. Dan menggunakan rumus Slovin. Dengan jumlah populasi sebanyak 271 jamaah maka sampel yang diambil berdasarkan rumus adalah:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

$$n = \frac{271}{271(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{271}{3,71}$$

$$= 73$$

Dari rumus diatas maka jumlah sampel pada penelitian ini didapatkan sebanyak 73 jamaah.

##### **3.3. Jenis Dan Sumber Data**

- a. **Data Primer**

Adalah sumber data utama yang didapatkan melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang di amati dan diwawancarai, yang menjadi subjek penelitian wawancara.

- b. **Data Sekunder**

Penelitian ini mengambil data dari berbagai sumber seperti sumber secara langsung, dokumen-dokumen, karya tulis yang relevan dengan penelitian, yaitu yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan paket umrah di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.

##### **3.4. Alat Kumpul Data**

Sesuai dengan metode peneliti yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini, maka alat pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah seperangkat alat tulis (pena, kertas, dan lain sebagainya), kuesuioner dan kamera.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Penulis akan melakukan penelitian di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru untuk memperoleh data-data yang diperlukan dan penulis menggunakan teknik antara lain:

- a. Teknik Wawancara  
Yang akan peneliti wawancara adalah salah satu karyawan yang bekerja (supervisor) di PT. Pandi Kencana Murni.
- b. Teknik Observasi  
Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan umrah di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.
- c. Teknik Dokumentasi  
Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan yaitu berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.
- d. Kuesioner  
Menurut Sugiyono kuesioner adalah cara pengumpulan data yang akan dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan ataupun suatu pernyataan yang tertulis kepada responden agar dijawab.

### 3.6. Operasional variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan data
	I		

Pelayan Prima	<i>Attitude</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap ramah dan sabar kepada pelanggan</li> <li>2. Menggunakan bahasa yang sopan kepada konsumen</li> <li>3. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi</li> <li>4. Melayani pelanggan dengan berfikiran positif</li> <li>5. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai</li> </ol>	Observasi Dokumentasi Wawancara Kuesioner
	<i>Attention</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen</li> <li>2. Mencermati karakter konsumen yang datang</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mendengarkan kemudian memahami keinginan pelanggan.</li> <li>4. Melayani pelanggan dengan cara cepat, tepat dan ramah.</li> <li>5. Selalu menempatkan kepentingan pelanggan diatas semuanya</li> </ol>				<ol style="list-style-type: none"> <li>kembali kebutuhan atau pesanan pelanggan</li> <li>4. Segera menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan</li> <li>5. Ucapkan terimakasih kepada pelanggan dengan harapan pelanggan akan kembali lagi</li> </ol>	
	<i>Action</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesiapan melayani dan menangani keluhan konsumen</li> <li>2. Seseegera mungkin mencatat pesanan pelanggan.</li> <li>3. Selalu menegaskan</li> </ol>				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempersiapkan solusi dari segala kemungkinan yang akan terjadi</li> <li>2. Memberi kepastian hukum</li> <li>3. Antisipasi ganti rugi</li> <li>4. Jaminan kepuasan</li> </ol>	

		5. Loyalitas kepada para pelanggan	
--	--	------------------------------------	--

### 3.7. Teknik pengukuran

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengukuran data dengan skala ordinal.

### 3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data deskriptif kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan pengamatan saat berada dilapangan.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1. Sejarah Singkat PT. Pandi Kencana Murni

PT. Pandi Kencana Murni pertama kali didirikan pada tahun 1996, yang sebelumnya PT ini diberi nama PT. Raudah Kencana Murni. Perusahaan ini pada awalnya memulai usaha dibidang biro perjalanan wisata umum, dan kemudian barulah menyelenggarakan Haji dan Umrah pada tahun 2005. Pada akhirnya ditahun 2009 kepemilikan PT. Raudah Kencana Murni dibeli dan langsung diubah nama menjadi PT. Pandi Kencana Murni (pakem tours), dan berubah juga dari biro perjalanan wisata umum ke biro perjalanan wisata penyelenggara Haji dan Umrah sampai saat ini. Alasan mereka merubah jasa pelayanan perusahaan karena Indonesia bermayoritas agama islam, serta Haji dan Umrah adalah bagian dari syariat

islam, dan banyaknya keinginan masyarakat umum untuk mendapatkan jasa dengan fasilitas yang nyaman dalam berpergian Haji maupun Umrah atau berwisata religi ke Makkah dan Madinah.

PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru berdiri pada tahun 2010, yang berlokasi di Jl. Paus No. 104 C Tangkerang Barat, Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru, Provinsi Riau. Pandi Kencana Murni yaitu tiket pesawat, penjualan paket Haji dan Umrah, pengurusan dokumen-dokumen perjalanan, reservasi hotel, dan paket wisata, tapi yang lebih di utamakan di PT. Pandi Kencana Murni adalah paket Haji dan Umrah.

#### 4.2. Pelayanan Prima

##### 4.2.1. Attitude

##### 1. Sikap Ramah Dan Sabar

**Tabel 4.2 Jawaban Responden Tentang Sikap Ramah Dan Sabar Karyawan**

No	Sikap Ramah	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Ramah	30	41,1
2.	Ramah	43	58,9
Jumlah		73	100,0

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 322 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa kermahan yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

## 2. Dalam Menggunakan Bahasa Yang Sopan

**Tabel 4.3 Jawaban Responden Tentang Karyawan Menggunakan Bahasa Yang Sopan**

No	Sikap Sopan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Sopan	26	35,6
2.	Sopan	47	64,4
Jumlah		73	100,0

Sumber : *Olahan Data Tahun 2020*

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 318 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap sopan yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

## 3. Melayani Dengan Penampilan Yang Rapi

**Tabel 4.4 Jawaban Responden Tentang Karyawan Melayani Dengan Penampilan Rapi**

No	Penampilan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Rapi	30	41,1
2.	Rapi	39	53,4
3.	Kurang Rapi	4	5,5
Jumlah		73	100,0

Sumber : *Olahan Data Tahun 2020*

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 318 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa penampilan rapi dalam melayani tergolong **sangat baik**.

## 4. Melayani Dalam Berpikiran Positif

**Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Berpikiran Positif**

No	Berpikiran Positif	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Berpikiran Positif	32	43,8
2.	Berpikiran Positif	40	54,8
3.	Kurang Berpikiran Positif	1	1,4
Jumlah		73	100,0

Sumber: *Olahan Data Tahun 2020*

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 323 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa dalam berpikiran positif yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

## 5. Sikap Menghargai

**Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Sikap Menghargai**

No	Sikap Menghargai	Frekuensi	Persentase(%)
----	------------------	-----------	---------------

1.	Sangat Menghargai	27	37,0
2.	Menghargai	45	61,6
3.	Kurang Menghargai	1	1,4
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 318 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap menghargai yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

#### 4.3.2. Attention

##### 1. Fokus Dalam Menciptakan Kepuasan

**Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Karyawan Fokus Dalam Menciptakan Kepuasan**

No	Sikap Fokus	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Fokus	21	28,8
2.	Fokus	51	69,9
3.	Kurang Fokus	1	1,4
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 312 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap

fokus yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

##### 2. Dalam Memahami Karakter

**Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Memahami Karakter**

No	Memahami Karakter	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Memahami	19	26,0
2.	Memahami	52	71,2
3.	Kurang Memahami	2	2,7
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 309 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa petugas dalam memahami karakter tergolong **sangat baik**.

##### 3. Dalam Mendengarkan dan Memahami Keinginan

##### Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Mendengarkan dan Memahami Keinginan

No	Sikap Mendengarkan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Mendengar	23	31,5

2.	Mendengar	4 6	63,0
3.	Kurang Mendengar	4	5,5
Jumlah		7 3	100,0

Sumber: *Olahan Data Tahun 2020*

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 311 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap dalam mendengarkan yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

#### 4. Dalam Melayani Dengan Cepat, Tepat Dan Ramah

**Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Melayani Dengan Cepat, Tepat, dan Ramah**

No	Sikap Tepat	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Tepat	31	42,5
2.	Tepat	41	56,2
3.	Kurang Tepat	1	1,4
Jumlah		73	100,0

Sumber: *Olahan Data Tahun 2020*

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 322 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap dalam melayani dengan cepat, tepat, dan

ramah yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

#### 5. Dalam Mendahulukan Kepentingan Pelanggan

**Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Mendahulukan Kepentingan Pelanggan**

No	Mendahulukan Kepentingan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Mendahulukan	31	42,5
2.	Mendahulukan	37	50,7
3.	Kurang Mendahulukan	5	6,8
Jumlah		73	100,0

Sumber: *Olahan Data Tahun 2020*

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 318 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap dalam mendahulukan kepentingan pelanggan yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

#### 4.3.3. Action

#### 1. Kesiediaan Dalam Melayani Dan Menangani Keluhan

**Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Kesiediaan Karyawan Dalam Melayani Dan Menangani Keluhan**

No	Kesiediaan Melayani	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat	27	37,0

No	Kesediaan Melayani	Frekuensi	Persentase(%)
	Bersedia		
2.	Bersedia	43	58,9
3.	Kurang Bersedia	3	4,1
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 316 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa kesediaan karyawan dalam melayani dan menangani keluhan yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

## 2. Kesigapan Dalam Mencatat Pesanan Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Kesigapan Karyawan Dalam Mencatat Pesanan

No	Sikap Dalam Mencatat	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Sigap	24	32,9
2.	Sigap	46	63,0
3.	Kurang Sigap	3	4,1
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 313 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa kesigapan dalam mencatat yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

## 3. Dalam Menjelaskan Kembali Pesanan Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Menjelaskan Kembali Pesanan

No	Menjelaskan Kembali	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Jelas	24	32,9
2.	Jelas	45	61,6
3.	Kurang Jelas	4	5,5
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 312 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa karyawan dalam menjelaskan kembali pesanan tergolong **sangat baik**.

## 4. Dalam Menyelesaikan Transaksi Pembayaran Pesanan Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Karyawan Dalam Menyelesaikan Transaksi Pembayaran

No	Transaksi Pembayaran	Frekuensi	Persentase(%)
----	----------------------	-----------	---------------

1.	Sangat Cepat	30	41,1
2.	Cepat	41	56,2
3.	Kurang Cepat	2	2,7
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 320 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap dalam menyelesaikan transaksi pembayaran yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

### 5. Sikap Dalam Mengucapkan Terimakasih Setelah Selesai

**Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Sikap Karyawan Dalam Mengucapkan Terimakasih Setelah Selesai**

N o	Mengucapkan Terimakasih	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Mengucapkan	32	43,8
2.	Mengucapkan	36	49,3
3.	Kurang Mengucapkan	5	6,8
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 319 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa sikap dalam mengucapkan terimakasih yang diberikan oleh petugas tergolong **sangat baik**.

### 4.3.4. Anticipation

**1. Perusahaan Dalam Memberi Solusi**  
**Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Perusahaan Dalam Memberi Solusi**

N o	Memberi Solusi	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Memberi Solusi	24	32,9
2.	Memberi Solusi	45	61,6
3.	Kurang Memberi Solusi	4	5,5
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 312 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa dalam memberikan solusi oleh perusahaan tergolong **sangat baik**.

### 2. Perusahaan Dalam Memberi Kepastian Hukum

**Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Perusahaan Dalam Memberi Kepastian Hukum**

No	Kepastian Hukum	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Pasti	16	21,9
2.	Pasti	54	74,0
3.	Kurang Pasti	3	4,1
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 305 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 248-306. Dapat dinyatakan bahwa kepastian hukum yang diberikan oleh perusahaan tergolong **baik**.

### 3. Antisipasi Dalam Hal Ganti Rugi

**Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Antisipasi Dalam Hal Ganti Rugi**

No	Antisipasi Perusahaan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Antisipasi	21	28,8
2.	Antisipasi	43	58,9
3.	Kurang Antisipasi	3	4,1
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 310 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa antisipasi yang diberikan dalam hal ganti rugi perusahaan tergolong **sangat baik**.

### 4. Jaminan Kepuasan Perusahaan

**Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Jaminan Kepuasan Perusahaan**

No	Jaminan Perusahaan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Puas	27	37,0
2.	Puas	42	57,5
3.	Kurang Puas	4	5,5
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden tersebut maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 315 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa jaminan kepuasan yang diberikan oleh perusahaan tergolong **sangat baik**.

### 5. Loyalitas Perusahaan

**Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Loyalitas Perusahaan**

No	Loyalitas Perusahaan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat	21	28,8

	Loyalitas		
2.	Loyalitas	50	68,5
3.	Kurang Loyalitas	2	2,7
Jumlah		73	100,0

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

Dari jawaban responden diatas, maka dilakukan skor diperoleh total skor adalah 311 dimana skor tersebut termasuk kategori sangat baik dengan rentang skor adalah 307-365. Dapat dinyatakan bahwa Loyalitas yang diberikan oleh perusahaan tergolong **sangat baik**.

**4.3.5. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Keseluruhan Sub-Variabel:**  
**Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Keseluruhan Sub-Variabel**

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Kategori
<i>Attitude</i>	Sikap yang ramah dan sabar	322	<b>Sangat Baik</b>  1537 – 1829
	Menggunakan bahasa yang sopan	318	
	Melayani pelanggan dengan penampilan rapi	318	
	Melayani dengan	323	

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Kategori
	berfikiran positif		
	Melayani dengan sikap menghargai	318	
	<b>Total Skor</b>	<b>1.599</b>	
<i>Attention</i>	Fokus dalam menciptakan kepuasan	312	<b>Sangat Baik</b>  1537 – 1829
	Mencermati karakter	309	
	Mendengarkan serta memahami	311	
	Melayani dengan cepat, tepat dan ramah.	322	
	Menempatkan kepentingan pelanggan	318	
	<b>Total Skor</b>	<b>1.572</b>	
<i>Action</i>	Kesediaan melayani dan menangani keluhan	316	<b>Sangat Baik</b>  1537 – 1829
	Segera mencatat	313	

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Kategori
	pesanan		
	Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan	312	
	Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan	320	
	Mengucapkan terimakasih	319	
	<b>Total Skor</b>	<b>1.580</b>	
<i>Anticipation</i>	Menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang akan terjadi	312	<b>Sangat Baik</b> 1537 – 1829
	Memberi kepastian hukum	305	
	Antisipasi ganti rugi	310	
	Jaminan kepuasan	315	
	Loyalitas	311	
	<b>Total Skor</b>	<b>1.553</b>	

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Kategori
<b>Total Rekapitulasi keseluruhan Sub-variabel</b>		<b>1576</b>	<b>Sangat Baik</b> 1537 – 1829

Sumber: Olahan Data Tahun 2020

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan konsep pelayanan prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru adalah sangat baik, dimana peneliti menggunakan konsep A4 antara lain *Attitude, Attention, Action, dan Anticipation*. Penerapan pelayanan prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru dinilai Sangat Baik oleh jamaah yang sudah pernah memakai jasa PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru, mulai dari Sikap karyawan yang ramah dan sabar, karyawan dalam menggunakan bahasa yang sopan, karyawan melayani dengan berpikiran positif dan dengan sikap menghargai, Fokus karyawan dalam menciptakan kepuasan jamaah, karyawan dalam memahami karakter, mendengar dan memahami keinginan jamaah, karyawan dalam melayani dengan cepat dan tepat, karyawan dalam mendahulukan kepentingan jamaah, kesediaan karyawan dalam melayani, kesigapan dalam mencatat pesanan dan menjelaskan kembali pesanan, karyawan dalam mengucapkan terimakasih setelah sudah selesai, perusahaan dalam memberikan solusi, kepastian hukum,

antisipasi dalam hal ganti rugi, jaminan kepuasan, dan loyalitas perusahaan.

## 5.2. Saran

Melihat Penerapan Pelayanan Prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru agar dapat mempertahankan pelayanan prima dan lebih memaksimalkan pelayanan primanya. Dan pada kendala dalam menerapkan pelayanan prima di PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru sebaiknya karyawan lebih dilatih dalam memahami jamaah, dan untuk perusahaan agar lebih memperbanyak cara mengantisipasi hal yang bersifat mendadak supaya masalah yang datang mendadak bisa langsung ditanangi. Hasil analisa data dan wawancara dengan pihak PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru semoga memberikan kebaikan untuk yang akan mendatang. Hal yang mendukung juga untuk kebaikan para jamaah supaya dapat diberikan pelayanan yang prima demi kemajuan perusahaan PT. Pandi Kencana Murni Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode penelitian kuantitatif*. Yogyakarta : Gava Media.
- Anonim, 2008. *Management kualitas pelayanan prima*, Jakarta: PT Pinter Konsultama.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media.
- Endar 2002. *Macam-Macam Yang Ditawarkan Agen Perjalanan*.
- Faisal, Sanafiaha. dalam Sugiono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Fajar Andrianto Saputra. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang)*. Jurnal.
- Gumeshsoston. 1987. *Pelayanan*.
- Handi Irawan. 2003. *Prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: gramedia
- Hrisson, Roger. 1972. *Masalah Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Prima*.
- Kasmir. 2014. *Ciri Pelayanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, 2002. *Pelayanan Pelanggan*, Jakarta.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London : Sage Publication.
- Musanef. 1995. *Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Pendit, S Nyoman. 2003. *Ilmu pariwisata sebuah pengantar perdana*. Jakarta : Pradnya paramita.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Roesanto 2006. *Pelayanan*. Tasunar.
- Saebani, Beni Ahmad, *Metode Penelitian*, Bandung : Pustaka Setia, 2008.
- Salinan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Oleh Himpunan Peramuwisata Indonesia (HPI).

- Sedarmayanti, 2009. *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung : Cv Mandar Maju.
- Sugondo. 2017. *Integritas pilar pelayanan prima*. Media korpri, Mei 2017.
- Tjiptono Fandy, 2005, *Pemasaran jasa*, Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Umar, H. 1998. *Riset sumber daya manusia*, Jakarta : Gramedia pustaka utama.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi offset.
- Yoeti, Oka A. 2006. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.