

# PELAYANAN PRIMA PADA PAKET UMRAH DI PT. ANNAJWA TOUR & TRAVEL PEKANBARU

Oleh : Muna Rofiyana Nasution

Pembimbing: Andri Sulistyani, S. S., M. Sc

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

*Umrah is one of the major acts of worship in Islam which is carried out in the Holy Land, namely Mecca. Umrah means performing tawaf at the Kaaba and sa'i between Shofa and Marwah. Indonesia is one of the countries that has the largest Muslim population in the world, who perform the Hajj and Umrah every year. Thus, to make your pilgrimage easier, you can use an Umrah travel agency. One of the Umrah travel agents in Pekanbaru is PT. Annajwa Tour & Travel can make it easier for people to carry out the Umrah pilgrimage without any obstacles. If they want to carry out the Umrah pilgrimage then people can use the Umrah hajj travel services available at PT. Annajwa Tour & Travel. This research aims to find out excellent service in Umrah packages at PT. Annajwa Tour and Travel. This research uses qualitative methods to explain the situation that occurred by collecting data and information in the field. The sources of informants in this research were the Head of the Office and Umrah pilgrims at PT. Annajwa Tour and Travel. In this research, the data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The results of this research reveal excellent service at PT. Annajwa is in accordance with the indicators of Excellent Service, namely ability, attitude, appearance, attention, action, responsibility.*

**Keywords:** *travel, service, umrah*

### A. Latar Belakang

Menurut Emilia dan Nurlela., (2023) Pariwisata berasal dari dua kata, yakni Pari dan Wisata. Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata "travel" dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata "Pariwisata" dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang disebut dengan "Tour"

Kota Pekanbaru adalah Ibu Kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota Pekanbaru merupakan Kota Jasa Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu Pelabuhan Pelita Pantai dan Pelabuhan Sungai Duku, merupakan pintu gerbang Kota Pekanbaru. Perekonomian Pekanbaru sangat didukung oleh kehadiran perusahaan minyak Chevron Indonesia, serta perkebunan kelapa sawit. Kota Pekanbaru menjadi pemukiman pada masa kesultanan Siak Sri Indrapura, yaitu pada era kekuasaan Sultan Abdul

Jalil Alamudin Syah, yang kemudian diteruskan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali. Selanjutnya, pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan tersebut dinamai Pekanbaru, yang kemudian berubah tutur menjadi Pekanbaru.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “service excellent” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Febi Silvia., 2018).

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah setiap tahunnya. Haji dan umrah telah menjadi hal yang sangat menarik untuk dicermati, melihat animo masyarakat yang tinggi untuk melaksanakan ibadah haji, tetapi disisi lain karena adanya pembatasan kuota haji, maka tidak semua orang bisa langsung berangkat haji pada tahun berjalan. Hal ini disebabkan panjangnya daftar antrian di Indonesia atau yang sering disebut dengan daftar tunggu (waiting list) yang berkisar 15-20 tahun akibat membludaknya jamaah calon haji pertahunnya. Walaupun pemerintah kerajaan Saudi Arabia telah untuk penyelenggaraan tahun 2019. Hal ini tidak berpengaruh secara signifikan melihat banyaknya jamaah yang mendaftarkan dirinya untuk melaksanakan ibadah haji. Karena seiring bertambahnya pula pendaftar haji setiap tahunnya (Vivi Nurul Afidah dan Syahril Romli 2019).

Berikut ini daftar nama-nama travel untuk Haji dan Umrah di Pekanbaru yang memiliki izin resmi sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Nama Travel Haji & Umrah di Pekanbaru**

1	Annajwa Tour	7	PT. Musafir Tour
2	PT. Muhibbah Mula Wisata	8	PT. Labaika Tour
3	PT. Sela Express Tour	9	Nurrahman Wisata
4	PT. Panji kencaha Murni	10	PT. Intan Solahila
5	PT. Risa Wisata Hati	11	Jp Madania
6	PT. Silver Silk Tour	12	PT. Az – Salam

Sumber : Partisia dan Isnan

Dari tabel yang kita lihat diatas dapat disimpulkan bahwa persaingan antar perusahaan sangat ketat yang dapat menjadi ancaman bagi para pelaku usaha Travel agent, ide ide kreatif dan strategi yang tepat selalu diciptakan untuk dapat memenangkan persaingan. Kepuasan jamaah yang baik akan berimbas pada meningkatnya jumlah jamaah umrah. Begitupun yang terjadi pada PT Annajwa Tour & Travel Pekanbaru dalam penjualan yang diperoleh 5 tahun terakhir.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Jama'ah Umrah Pertahun**

NO	Tahun	Jumlah Jama'ah
1	2019	313
2	2020	247
3	2021	0
4	2022	291
5	2023	271

Sumber : Kepala Kantor PT. Annajwa Tour & Travel, 2024

Dari tabel diatas dapat kita lihat Jumlah jamaah umrah PT. Annajwa pada tahun 2023 berjumlah 271 jamaah, dibandingkan dengan 5 tahun sebelumnya jumlah jamaah umrah mengalami penurunan disetiap tahunnya. Namun untuk tahun 2020 – 2021 mengalami penurunan yang diakibatkan oleh Covid-19. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT. Annajwa Tour & Travel Pekanbaru pada tanggal 06 Juni 2024 didapat hasil bahwa tahun 2019 jumlah jamaah

umrah 313 jamaah, pada tahun 2020 mengalami penurunan, jamaah berjumlah 247 jamaah, dikarenakan keberangkatan pada tahun 2020 hanya ada di bulan januari dan februari, pada tahun 2021 tidak ada keberangkatan jamaah umrah karena sedang dalam kondisi Covid-19 dan pada tahun 2022 jumlah jamaah umrah 291 jamaah, dan pada tahun 2023 jumlah jamaah umrah sebanyak 271 jamaah. Sedangkan hasil wawancara dengan alumni jamaah umrah pada tanggal 12 Juni 2024 terdapat keluhan respon dari admin PT. Annajwa Tour & Travel Pekanbaru.

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas, maka timbul keinginan oleh penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima Pada Paket Umrah di PT Annajwa Tour & Travel Pekanbaru”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana bentuk pelayanan prima pada paket umrah yang dilaksanakan oleh PT. Annajwa *Tour & Travel* ?
2. Apa saja kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan prima di PT. Annajwa *Tour & Travel* ?

#### **C. Batasan Penelitian**

Penelitian ini hanya membahas tentang pelayanan prima pada paket umrah di PT. Annajwa *Tour & Travel*.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan memacu pada latar belakang dan perumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk layanan prima pada paket umrah yang dilaksanakan oleh PT. Annajwa *Tour & Travel*.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan

prima di PT. Annajwa *Tour & Travel*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat akademis
  - a. Bagi penulis sangat membantu dalam menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mengetahui makna dari pelayanan prima.
  - b. Bagi akademik penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan tentang pelayanan prima di PT. Annajwa *Tour and Travel*.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi pengelola penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengatur pelayanan prima guna menarik minat calon jamaah umrah di PT. Annajwa *Tour and Travel*.

#### **F. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Pengertian Jasa**

Menurut Putro et al., (2014) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut Kotler pengertian jasa ini dapat diperjelas dengan mengetahui karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu intangibility (tidak berwujud), inseparability (tidak dapat dipisahkan), variability (berubah-ubah), dan perishability (daya tahan).

##### **2. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan prima (Service Excellent) 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 adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009 :8)

Dalam konteks lembaga pendidikan bahwa pelayanan prima dapat dilakukan oleh humas lembaga pendidikan untuk memberikan layanan terhadap konsumen pendidikan.

### 3. Konsep Pelayanan Prima

Atep (2003) mengembangkan “budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) yaitu antara lain kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggung jawab (accountability).

### 4. Pengertian Umrah

Umrah Menurut bahasa bermakna ziarah atau kunjungan, umrah dapat diartikan juga dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan tawaf, sya’i, mencukur habis memendekkan rambut dan ihram. Dilihat dari segi bahasa, umrah berarti mengunjungi. Selain itu menurut syariat, umrah berarti mengunjungi masjidil haram pada waktu kapanpun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus.

### 5. Wajib Umrah

Menurut Buya KH. Amiruddin MS dan Prof. Dr. H. Muzakkir, MA (2016) wajib umrah terbagi menjadi dua, yaitu Ihram dari miqat dan meninggalkan larangan ihram. Jika jamaah melanggar aturan wajib umrah maka wajib membayar dam atau denda, dam tersebut bisa seperti menyembelih hewan, memberikan makan fakir miskin, atau melakukan puasa.

## G. METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Azwar (2003) desain penelitian yaitu macam – macam jenis penelitian

tertentu yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sumami dan Wahyudi (2006 :47), desain penelitian merupakan perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan pengendalian penyimpangan yang mungkin terjadi.

### 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Annajwa Tour and Travel, yang beralamat di Jl.Rambutan, Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret - Juni 2024.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh peneliti dari responden secara langsung. Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung kepada Pegawai PT. Annajwa tour and travel dan informan lainnya yang menambah informasi untuk penelitian ini.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh berdasarkan data dalam bentuk arsip atau dokumen yang dimiliki oleh PT. Annajwa Tour and Travel yang digunakan sebagai tambahan dalam pelaksanaan penelitian seperti profil PT. Annajwa Tour & Travel Pekanbaru dan peneliti juga memperoleh data dari jurnal pendukung lainnya.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Data yang di peroleh dalam catatan observasi merupakan bagian dari pengamatan. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke PT. Annajwa dengan tujuan mengamati dan mengingat tentang pengamatan yang dilakukan peneliti.

#### b. Wawancara

Tanya jawab sepihak yang mana peneliti aktif memberikan pertanyaan

dan narasumber aktif memberikan jawaban. Wawancara dilakukan terhadap Kepala Kantor PT. Annajwa dan Jamaah umrah PT. Annajwa.

c. Dokumentasi

Dokumen pribadi merupakan catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaan. Sedangkan dokumen resmi berisi catatan-catatan yang sifatnya formal, contohnya pengumuman, berita dan lain-lain. Peneliti memperoleh sumber data dari PT. Annajwa Tour & Travel.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif. Sesuai dengan penelitian ini, analisis data penelitian ini melibatkan unsur-unsur kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima pada paket umrah di PT. Annajwa Tour & Travel Pekanbaru. Pada teknik analisis data ini, penelitian ini berfokus kepada pelayanan prima (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*) dengan kerangka pikir. Data yang diperoleh dari hasil wawancara yang mana hasil analisisnya akan di deskripsikan, untuk memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Perlengkapan Jamaah Umrah

Setelah dilakukan pembelian paket umrah, jamaah akan diberi beberapa perlengkapan untuk kegiatan umrah yang langsung bisa dibawa pulang.

Tabel 4.3  
Perlengkapan Jamaah Umrah

No	Jamaah perempuan	Jamaah laki - laki
1	Seragam	Seragam
2	Hijab	Kain ikhram
3	Mukena	Syal
4	Syal	Id card
5	Id card	Koper
6	Koper	Ransel
7	Tas ransel	Tas passport
8	Tas passport	Buku panduan
9	Buku panduan	-

Sumber : Kepala Kantor PT. Annajwa Tour & Travel

2. Fasilitas Umrah

1. Penerbangan

1. Via Medan *Direct* Madinah menggunakan pesawat *Lion Air*
2. Via Pekanbaru – Malaysia – *Jeddah* menggunakan pesawat *Batik Air*
3. Via Pekanbaru – Padang – *Jeddah* menggunakan pesawat *Citilink*

2. *Include dan Exclude*

Pada saat memesan paket umrah, pihak biro perjalanan atau *travel agent* akan menyertakan berbagai pelayanan dan fasilitas yang akan diberikan kepada jamaah (*include*) dan pelayanan dan fasilitas yang tidak diberikan kepada jamaah (*exclude*), di PT. Annajwa memberikan *include* dan *exclude* seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.4  
*Include dan Exclude*

No	Include	Exclude
1	Pengurusan visa	Passport
2	Tiket pesawat pulang pergi	Bagasi
3	Hotel	Kepastian pribadi
4	Makan 3 kali sehari	Kelelahan berat bagasi
5	Akronasi	Pas foto
6	Tour Guide / Mathanawid ( 2 orang Indonesia, 2 orang Arab Saudi)	-
7	Transportasi	-
8	Air zam - zam 5 liter	-
9	Kurma	-
10	Munasik Umrah	-

Sumber : Kepala Kantor PT. Annajwa Tour & Travel, 2024

3. Bentuk-bentuk pelayanan prima

Ruang lingkup bisnis merupakan aktivitas – aktivitas yang termasuk dalam pengoperasian dan pengelolaan

suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

PT. Annajwa memiliki beberapa ruang lingkup bisnis seperti Haji dan Umrah, Trip Luar Negeri, tiket Pesawat, Bus, Hotel Domestik dan Internasional, Penginapan, dan Oleh - oleh.

#### 1. Umrah

PT. Annajwa Tour & Travel memiliki 4 paket umrah, yang terdiri dari paket irit dengan harga 29,8 juta, paket favorit dengan harga 33 juta, paket istimewa dengan harga 35 juta, paket privasi dengan harga 75 juta, tentu saja paket paket ini memiliki keunggulannya tersendiri, bisa disesuaikan dengan budget dan keinginan jamaah.

#### 2. Haji

Haji adalah salah satu rukun islam yang wajib dilaksanakan sekali seumur hidup oleh setiap muslim yang mampu, baik secara fisik maupun finansial. Haji merupakan perjalanan spiritual ke Tanah Suci Makkah, Arab Saudi, untuk melakukan serangkaian ritual dan ibadah yang telah ditetapkan didalam agama islam'

#### 3. Tiket Pesawat, Hotel Domestik dan Internasional

Selain Haji dan Umrah PT. Annajwa juga melayani pembelian tiket pesawat dan hotel Domestik dan Internasional, Pelanggan bisa langsung mememesannya secara langsung kekantor atau bisa juga menghubungi PT. Annajwa melalui media sosial.

#### 4. Trip Liburan

PT. Annajwa juga menyediakan paket liburan domestik dan internasional, untuk paket ini tidak selalu ada setiap bulannya, PT. Annajwa membuka trip ini jika ada konsumen yang memesan, dengan jumlah banyak atau rombongan.

#### 5. Oleh – Oleh

PT. Annajwa tour & Travel juga menjual berbagai macam oleh oleh khas Arab Saudi seperti aneka kacang – kacangan, aneka coklat, air zam – zam, madu hutan, cemilan khas Arab Saudi dan lain sebagainya.

#### 4. Prosedur Pemesanan dan Pembayaran

PT. Annajwa melakukan penawaran dengan sebaik – baiknya mulai dari proses penawaran, konsultasi awal, penawaran harga, pembayaran sampai dengan persiapan keberangkatan.

#### 5. Proses Pendampingan dan Bimbingan Manasik oleh PT Annajwa

Manasik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk persiapan calon jamaah sebelum berangkat ketanah suci. Tujuan adanya kegiatan ini untuk memastikan calon jamaah mengetahui dengan baik tentang ibadah umrah, mulai dari sejarah, tata cara, dan rukun – rukun umrah.

PT. Annajwa melakukan kegiatan manasik secara terstruktur dengan 3 – 4 kali sesi yang terdiri dari 2 kali praktik, jika jamaah berasal dari luar kota pekanbaru, kegiatan manasik dilakukan secara intensif selama full day, dan untuk menjaga konsistensi penyampaian informasi, materi dan narasumber yang digunakan tetap sama, sehingga tidak membingungkan jamaah, secara keseluruhan kegiatan manasik ini dirancang dengan baik, mempertimbangkan beberapa faktor seperti jumlah jamaah, lokasi, dan penyampaian materi untuk memastikan pemahaman jamaah optimal.

#### 6. Program Paket Umrah

PT. Annajwa mempunyai banyak jenis paket yang ditawarkan. Mulai dari harga yang paling ekonomis sampai dengan harga paling mahal. Program paket yang tersedia di PT. Annajwa *Tour dan Travel* ada 4, yaitu:

### 1. Paket Irit

Yang pertama ada yang namanya paket irit seharga 29,8 juta. Paket irit ini adalah paket paling murah diantara paket lainnya. Untuk paket ini mendapatkan Hotel Anjum dengan jarak hotelnya 300 – 500 meter dari Masjidil Harom.

### 2. Paket Favorit

PT. Annajwa Tour & Travel juga menyediakan paket favorit dengan harga 33 juta selama 13 hari dengan fasilitas menginap di Hotel Hilton yang jarak hotelnya 0 km dari masjidil harom, keluar hotel langsung tempat pelataran.

### 3. Paket Istimewa

Untuk paket istimewa sama seperti paket favorit, jarak hotelnya 0 km, keluar hotel langsung pelataran, dengan harga 35 juta sudah mendapatkan free mukena.

### 4. Paket Privasi

Untuk paket Privasi mendapatkan fasilitas VIP , Hotel Bintang 5 di Mekkah dan Madinah , menggunakan pesawat Class Business.

## 7. Pelaksanaan Pelayanan Prima Di PT. Annajwa Tour & Travel

Pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi – organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang.

### 1 Ability

Berkaitan dengan kerangka pikir dalam penelitian, terdapat unsur pertama yaitu ability atau kemampuan, yang mana kemampuan ini merupakan salah satu aspek penting dalam konsep pelayanan prima. Beberapa hal yang terkait dengan kemampuan dalam pelayanan prima seperti pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam bidangnya, kemampuan berkomunikasi

dan berinteraksi dengan pelanggan secara efektif.

### 2 Attitude

*Attitude* atau sikap merupakan salah satu komponen penting dalam memberikan pelayanan prima, sikap yang positif pada pelanggan merupakan pondasi bagi pelayanan prima, dengan memastikan karyawan memiliki attitude yang baik, perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi pelanggan

### 3 Appearance

*Appearance* juga merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan prima, penampilan fisik dapat memberikan kesan pertama kepada pelanggan.

### 4 Attention

*Attention* atau perhatian merupakan kemampuan karyawan untuk fokus, dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Attention sangat dibutuhkan disetiap berinteraksi dengan pelanggan.

PT. Annajwa *Tour & Travel* menerapkan fokus pada pemahaman kebutuhan jamaah secara penuh dan seksama, cepat dan tanggap merespon pertanyaan serta keluhan dari jamaah, dengan menerapkan hal ini, karyawan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan melakukan hal hal sederhana seperti memberikan air minum, selalu mengingatkan dokumen – dokumen penting dan mengingatkan perlengkapan sebelum keberangkatan umrah. Hal ini menunjukkan upaya memberikan kenyamanan dan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan jamaah.

### 5 Action

*Action* mengacu pada kemampuan karyawan untuk melakukan tindakan nyata dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, ini adalah komponen penting yang melengkapi attention dan

attitude dalam memberikan pelayanan yang unggul.

PT. Annajwa Tour & Travel memberi pelayanan dengan tindakan atau aksi yang baik kepada jamaah, seperti membukakan pintu saat jamaah akan masuk ke kantor merupakan perhatian dan keramahan dalam menyambut kedatangan jamaah, memberikan informasi yang jelas dan akurat saat jamaah membutuhkan. Hal ini memperlihatkan upaya memberikan informasi yang tepat dan dapat diandalkan, membantu jamaah dengan inisiatif sendiri, bukan hanya saat diminta. Komunikasi yang baik pada pelanggan dan menghindari tindakan berbelit – belit dan memakan waktu lama yang mana akan membuat jamaah merasakan ketidakpuasan. Memberikan layanan yang sama kepada semua jamaah, hal ini menunjukkan keadilan dan perlakuan yang setara bagi semua jamaah.

#### 6. *Accountability*

*Accountability* atau tanggung jawab merupakan sikap karyawan yang merujuk pada kemampuan karyawan untuk dapat mempertanggung jawabkan dan membuktikan kinerja nya dalam melayani pelanggan.

PT. Annajwa *Tour & Travel* memenuhi sikap pelayanan prima dalam bentuk *accountability* dengan menerapkan penerapan peran dan tanggung jawab yang jelas, bersedia untuk terus – menerus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 8. **Kendala Yang Dihadapi PT. Annajwa Tour & Travel**

Kendala dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menghambat, menghalang, atau membatasi kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas. Kendala bisa saja menghambat kinerja,

produktivitas, dan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan bisnisnya.

Salah satu kendala yang biasa terjadi adalah kenaikan harga visa. Namun, dalam situasi seperti ini PT. Annajwa Tour & Travel sama sekali tidak membebankan kepada jamaah umrah. Dengan tidak meminta tambahan biaya maka terlihatlah sikap tanggung jawab dan komitmen untuk memberikan pelayanan prima, ini merupakan strategi yang bijaksana, karena mempertahankan kepercayaan dan kesetiaan jamaah, dengan demikian PT. Annajwa Tour & Travel dapat mempertahankan reputasi dan citra positif dimata jamaah umrah.

#### I. **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan tentang Pelayanan Prima pada paket umrah di PT. Annajwa Tour dan Travel , dapat disimpulkan bahwa PT. Annajwa Tour dan Travel telah menerapkan pelayanan prima sebagai berikut :

1. PT. Annajwa memiliki beberapa program paket umrah, antara lain :
  - a. Paket irit.
  - b. Paket favorit.
  - c. Paket istimewa.
  - d. Paket Privasi.
2. Terdapat 6 unsur yang telah diterapkan memenuhi Pelayanan Prima Pada Paket Umrah di PT. Annajwa *Tour dan Travel* :
  - a. *Ability*.
  - b. *Attitude*.
  - c. *Appearance*.
  - d. *Attention*.
  - e. *Action*.
  - f. *Accountability*.
3. PT. Annajwa *Tour & Travel* memiliki kendala seperti harga Visa naik, namun PT. Annajwa tidak meminta tambahan biaya kepada jamaah umrah, semua biaya penambahan akan menjadi tanggung jawab perusahaan untuk menjaga

pelayanan prima di PT. Annajwa *Tour & Travel*.

#### **J. Saran**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis laksanakan dalam penelitian ini, saran yang dapat disampaikan adalah :

1. PT. Annajwa Tour & Travel tetap menjaga hubungan dengan para konsumen yang pernah menggunakan jasa layanan di PT. Annajwa secara baik.
2. PT. Annajwa Tour & Travel lebih dapat mengembangkan peluang usaha agar bisa membantu biaya operasional perusahaan.
3. PT. Annajwa Tour & Travel lebih meningkatkan lagi pelayanan untuk kedepannya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afidah., Romli. (2019). Strategi pemasaran paket ibadah haji dan umrah dalam merekrut jamaah di PT. Sela Exress Tour kota Pekanbaru. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi* 1(3):183-200.
- Emilia E., Nurlela. (2023). Pentingnya pelestarian warisan budaya dalam pariwisata. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1(1):1-4.
- Latuconsina., Syaukat Y., Siregar H. (2013). Strategi pembiayaan terhadap pengembangan pariwisata berbasis masyarakat di kota ambon. *Jurnal Manajemen Pembangunan Daerah* 5(2):62-75.
- Mokoginta., Poluan., Lakat. (2020). Pengembangan kawasan wisata bahari (studi : kecamatan nuangan kabupaten bolaang mongondow timur). *Jurnal Spasial* 7(3):325-334.
- Nandang., Jamaludin., Firmansyah., Wanta., Sihabudin. (2022). Pelatihan pelayanan prima pada pelaku ekowisata kampung kopi desa mekar buana kabupaten karawang. *Jurnal Buana Pengabdian* 4(2):79-101.
- Putro., Samuel., Brahmana. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(1):1-9.
- Priyatna A. (2020). Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling bapenda provinsi riau. *Jurnal Studi Administrasi Publik* 7(2):1-10.
- Qatrunnada L. (2024). The promotion pacu jalur festival by the culture and tourism office of kuantan singing agency. *Jurnal JOM Fisip* 11(1):1-10.
- Robbani H. (2018). Analisis system pengendalian internal dan prosedur akuntansi penerimaan kas pada dinas penataan ruang kotabandung. *Jurnal Ilmu Stan* 7(2):1-11.
- Silvia F. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan Negara(KPPN) Makassar II. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 2(1):1-12.
- Sinuhaji E. (2010). Penerapan layanan unggul dalam pemasaran produk bank. *Jurnal Mediasi* 2(1):1-8.
- Yoga A., Tjandra. (2004). Pelayanan Prima. *Jurnal MARSIS* 5:50-52.