

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT AL SHAFWAH WISATA
MANDIRI (SMARTS UMRAH SUMBAGSEL)**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

DISUSUN OLEH:

M. RIFKI

NPM 062140612735

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2025

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT AL SHAFWAH WISATA
MANDIRI (SMARTS UMRAH SUMBAGSEL)**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**DISUSUN OLEH:
M. RIFKI
NPM 062140612735**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Ummasyroh, S.E., M.Ed. M
NIP 196106051989032002**

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II,**

**Alfitriani, S.ST., Par., M.Par
NIP 198805082019032009**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Admininistrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal R., S.E.,M.Ec.,CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalana Wisata**

**Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par
NIP 199206082019032025**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Rifki
NIM : 062140612735
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan
Kepuasan Jemaah Umrah PT. Al Shafwah Wisata Mandiri
(SmArts Umrah Sumbagsel)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat dari karya – karya milik orang lain atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,

A red rectangular meter stamp is placed over the signature. The stamp contains the text 'METERAL TENDEL' and a unique code 'EE2FAMX445210275'. To the left of the stamp, there is a vertical strip with the text 'STAMPING BUKU KUTIPAL'.

M. Rifki

NPM 062140612735

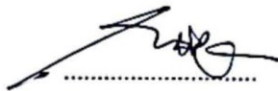
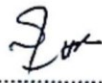
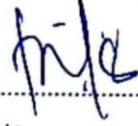
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Rifki
NIM : 062140612735
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima Dalam
Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah PT. Al
Shafwah Wisata Mandiri (SmArts Umrah
Sumbagsel)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan
Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Sari Lestari Zainal R., S.E., M.Ec., CHE Ketua Penguji		31/7 - 2025
2.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		01/8 - 2025
3.	Ummasyroh, S.E., M.Ed. M Anggota Penguji		31/7 - 2025
4.	Fetty Maretha, S.E., MLM Anggota Penguji		01/8 - 2025
5.	Yoga Aji Nugraha, M. Si Anggota Penguji		31/7 - 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“Kesempatan hidup di dunia ini hanya satu kali maka jadikanlah hidupmu berarti”

[M. Rifki]

“PERSEMBAHAN”

Saya persembahkan kepada:

- Kedua orangtua yang sangat saya cintai dan sayangi serta muliakan
- Guru – guru yang sangat saya hormati dan muliakan.
- Saudara dan keluarga yang saya sayangi
- Para tenaga pengajar Politeknik Negeri Sriwijaya
- Pimpinan dan pegawai di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, masukan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

- a. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya yaitu Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T.
- b. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yaitu Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
- c. Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yaitu Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
- d. Dosen Pembimbing penulis yaitu Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed. M dan Ibu Alfitriani, S.ST., Par., M.Par yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk kepada penulis serta memberikan izin baik rekomendasi maupun dukungan moril serta kemudahan dalam mengurus segala sesuatunya.
- e. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama kurang lebih empat tahun.
- f. Kepada seluruh Staf dan perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memabantu menyelesaikan skripsi ini.
- g. Kedua Orang Tua dan keluarga yang senantiasa memberikan motivasi, mendoakan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
- h. Bapak Muhammad David Aksan selaku pimpinan PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umroh Sumbagsel) yang telah memberikan kesempatan untuk penulis dapat melaksanakan penelitian di perusahaan bapak
- i. Bapak/Ibu pegawai di Smarts Umroh Sumbagsel yang telah banyak memberikan kemudahan selama proses penelitian pemulis dan seluruh rekan-rekan mahasiswa kelas 8 BPB yang telah memberikan semangat, serta pengalaman yang sangat berharga bagi penulis. Penulis berharap kelak dapat menjalin kerjasama dan silahturahmi kembali.

- j. Semua pihak yang terkait yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan berkah serta pahala dari Allah Subhanahu wa ta'ala. penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga segala saran, masukan maupun kritik sangat diharapkan untuk membantu dalam kegiatan penulis selanjutnya.

Palembang, Juli 2025

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Rifki', with a long horizontal line extending to the left.

M. Rifki

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Tak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (SmArts Umrah Sumbagsel)”** dengan baik dan tepat waktu.

Dalam skripsi ini penulis akan menulis sebuah skripsi untuk mengetahui bagaimana Implementasi pelayanan prima pada jemaah umrah PT. Al Shafwah Wisata mandiri (SmArts Umrah Sumbagsel) dan untuk mengetahui kendala pelayanan prima pada jemaah umrah PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (SmArts Umrah Sumbagsel) serta untuk mengetahui hasil dari respon kepuasan jemaah umrah pada pelayanan prima oleh PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (SmArts Umrah Sumbagsel).

Pada penulisan laporan ini Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, maka dari itu kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca agar dapat menjadi pembelajaran bagi kami di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2025



M. Rifki

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah Sumbagsel) dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode Analisa menggunakan pendekatan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan konsep pelayanan prima berdasarkan dan prinsip A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*). Namun, ditemukan kendala seperti keterlambatan pengiriman koper jamaah saat kepulangan, yang berdampak terhadap kepuasan. Meskipun demikian, mayoritas jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas. Disarankan agar perusahaan melakukan peningkatan pada sistem logistik serta pelatihan internal guna meminimalisasi kendala yang terjadi di lapangan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Jamaah, Umrah, Konsep A6

ABSTRACT

This study aims to examine how the implementation of excellent service by PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah Sumbagsel) enhances the satisfaction of Umrah pilgrims, as well as to identify the challenges encountered in its execution. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The analysis method is based on the Miles and Huberman model of qualitative data analysis. The findings reveal that the company has applied the concept of excellent service based on the A6 principles (Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability). However, certain obstacles, such as delays in delivering pilgrims' luggage upon return, have negatively affected satisfaction. Nonetheless, the majority of pilgrims expressed satisfaction with the services provided, particularly in terms of staff friendliness, clarity of information, and comfort of facilities. It is recommended that the company improve its logistics system and provide internal training to minimize operational issues in the field.

Keywords: Excellent Service, Pilgrim Satisfaction, Umrah, Concept A6

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iiI
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Praktis	7
1.5.2 Manfaat Teoritis	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Implementasi	9
2.2 Pelayanan Prima.....	9
2.2.1 Tujuan Pelayanan Prima.....	11
2.2.2 Fungsi dan Manfaat Pelayanan Prima	11
2.2.3 Konsep Pelayanan Prima.....	13
2.2.4 Unsur – unsur Pelayanan Prima	14
2.2.5 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima	14

2.3 Kepuasan Jemaah	15
2.4 Jemaah Ibadah Umrah.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Wawancara	32
3.4.2 Observasi	33
3.4.3 Dokumentasi.....	33
3.5 Validitas	33
3.6 Metode Analisis Data.....	34
3.7 Teknik Penulisan.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum PT. Al Shafwah Wisata Mandiri	38
4.2 Analisis Data	58
4.2.1 Reduksi Data	58
4.2.2 Penyajian Data.....	59
4.2.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Terkait Pelayanan Prima dalam Umrah	24
Tabel 4.1 Profil PT Al Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah Sumbagsel).....	39
Tabel 4.2 Kepuasan Jemaah	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Jumlah Jemaah Smarts Umrah Sumbagsel	3
Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran Penelitian	23
Gambar 3.1	Komponen Analisis Data Miles dan Huberman	36
Gambar 4.1	Logo Smarts Umrah.....	40
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
Gambar 4.3	Paket Smarts Umrah	46
Gambar 4.4	Paket Smarts Umrah Ramadhan	47
Gambar 4.5	Website Smarts Umrah	51
Gambar 4.6	Media Sosial Smarts Umrah	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Perhomonan Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Kesepakatan Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Pembimbing II
Lampiran 6	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 8	Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 9	Lembar Rekomendasi Skripsi
Lampiran 10	Lembar Pelaksanaan Revisi Skripsi
Lampiran 11	Transkrip Wawancara
Lampiran 12	Dokumentasi Wawancara Narasumber
Lampiran 13	Surat Keterangan Publikasi Artikel Jurnal