

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Gambaran Umum PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang**

PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang adalah perusahaan yang bergerak di bidang perjalanan umroh dan haji plus PT. Badur Tour berdiri pada tahun 2008 yang didirikan oleh H Nawali Aswar, beliau mulai tertarik menekuni usaha wisata ini terutama dalam bidang ibadah umrah karena banyak permintaan dari jamaah yang menginginkan ibadah haji dan umrah, dengan basis kepuasan pelanggan, usaha mengalami kemajuan dengan bertambahnya pelanggan setiap tahun secara signifikan.

PT. Badur Tour merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji plus dan umroh, yang dimaksud plus disini yaitu dapat diartikan sebagai pemberi perhatian lebih kepada para jamaah berupa pelayanan dalam perlengkapan haji, fasilitas yang baik, penginapan, transportasi dan konsumsi. Para jamaah umrah menginap di hotel bintang lima dengan makanan yang sudah terjamin dan selalu siap menghantarkan jamaah dengan transportasi plus AC. sehingga membuat para jamaah nyaman dan dapat mempercayakan perjalanan ibadah umrohnya pada PT. Badur Tour.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Data diperoleh dari Dokumen di Kantor PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur), (23 Agustus 2021)

Badur tour ingin membuktikan kepada para calon jamaah bahwasanya PT. badur tour sanggup memberikan kenyamanan dan kualitas kepada para jamaah, sehingga para staf melakukan pelatihan dan peningkatan secara terus menerus untuk meningkatkan pengetahuan dan pelayanan yang terus berkembang. Selain itu PT. Badur tour memberikan pelayanan tambahan yaitu membantu jamaah pada saat keberangkatan di Bandara, dengan membantu pembayaran airport tax dan check innya. Umroh lewat Travel "PT. Badur Tour" ini semua serba pasti, pasti Travelnya, pasti jadwalnya, pasti terbangnya, pasti hotelnya, pasti Visanya.

Melayani jamaah Indonesia untuk berkunjung ke tanah suci guna menunaikan ibadah, kami berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik sebagai sebuah perusahaan jasa kepada jamaah dengan jaminan kenyamanan keamanan fasilitas dan kepastian keberangkatan dan juga memberikan yang terbaik untuk perjalanan ibadah sedemikian rupa dengan satu alasan, yaitu jamaah bisa menunaikan ibadah dengan penuh rasa aman dan nyaman tanpa keraguan sedikitpun.

#### **a. Profil PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang**

PT. BAROKAH DUA PUTRI MANDIRI (Perseroan) didirikan berdasarkan akta Nomor: 75 tanggal 24 Oktober 2008 yang dibuat dihadapan notaris Sri Wulandari SH.MKn notaris di Sampang dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor: AHU-99017.AH.01.01.Tahun 2008 yang dibuat dihadapan notaris Ibni Ubaidillah.SH.MKn notaris di Kabupaten Sampang dengan akta no. 1047 tanggal 23 Desember 2008.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Data diperoleh dari Dokumen di Kantor PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur), (23 Agustus 2021)

Perubahan terakhir tentang persetujuan akta perubahan anggaran dasar perseroanya Oktober 2015. dan telah mendapatkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berkedudukan di Jalan Syamsul Arifin RT.005 RW.004 Kelurahan Polagan Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang.

#### **b. Kegiatan Usaha**

Maksud dan tujuan Perseroan ialah berusaha dalam bidang jasa biro perjalanan wisata.<sup>3</sup>

- 1) Bergerak dalam pembangunan
- 2) Bergerak dalam bidang perdagangan
- 3) Bergerak dalam bidang jasa
- 4) Bergerak dalam bidang perbengkelan
- 5) Bergerak dalam bidang percetakan
- 6) Bergerak dalam bidang pengangkutan darat
- 7) Bergerak dalam bidang perindustrian
- 8) Bergerak dalam bidang pertanian
- 9) Bergerak dalam bidang perdagangan

#### **c. Susunan Pengurus**

Susunan pengurus PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang untuk 31 Desember 2016 dan 2017, adalah sebagai berikut:

Direktur Utama : Tuan Haji Nawali Anwar

Direktur : Tuan Nur Rochman

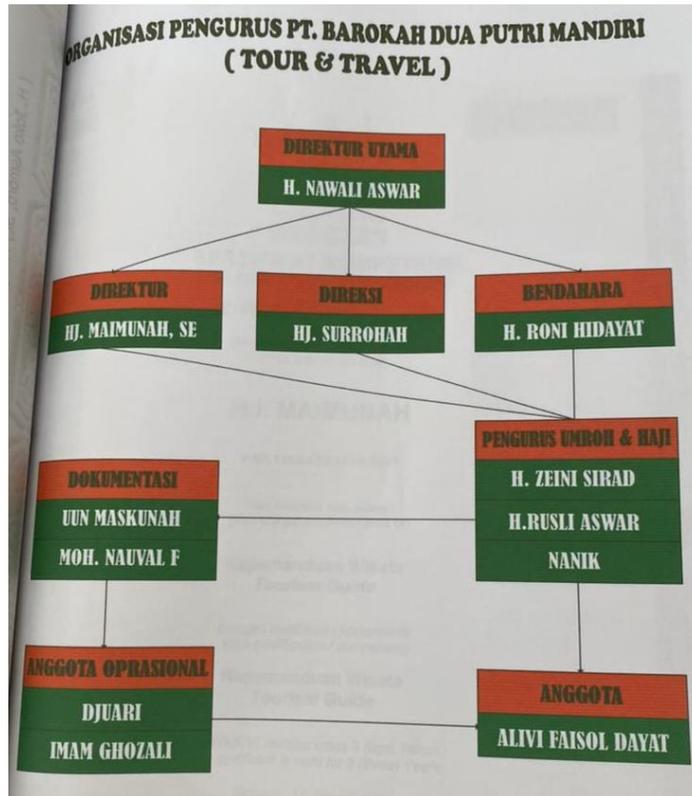
---

<sup>3</sup> Data diperoleh dari Dokumen di Kantor PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur), (23 Agustus 2021)

Direktur : Nana Maimunah

Komisariat Utama : Tuan Sairi alias Haji Abdus

Komisaris : Nyonya Hajjah Surrohah



Gambar 4.1. Struktur/Susunan Organisasi Pengurus PT Barokah Dua Putri Mandiri (Tour & Travel)<sup>4</sup>

#### d. Visi dan Misi PT Barokah Dua Putri Mandiri (Tour & Travel)

##### 1) Visi

- a) Menjadi biro perjalanan wisata haji dan umroh yang handal dan professional.
- b) Menjadi biro perjalanan wisata haji dan umroh yang handal dan baik dari sumber daya manusia, produk jasa, pelayanan dan pengelolaan perusahaan

<sup>4</sup> Data diperoleh dari Dokumentasi di PT Barokah Dua Putri Mandiri (Tour) Sampang (25 September 2021)

- c) Menjadi biro perjalanan wisata haji dan umroh yang dapat mengedukasi kepada jamaah dalam menjalankan perjalanan ibadah umroh yang sesuai tuntunan Rasulullah dan berkesesuaian dengan prinsip syariah.
- d) Menjadi biro perjalanan wisata haji dan umroh yang dapat mengedukasi penyelenggara perjalanan wisata muslim lainnya agar dapat berkesesuaian dengan akidah DSN MUI, KAN dan BNSP

## **2) Misi**

- a) Menyelenggarakan program perjalanan Umroh Dan Haji dengan kualitas pelayan yang professional dan amanah untuk mencapai kemabruran
- b) Menyelenggarakan program perjalanan wisata Umroh Dan Haji dengan kualitas pelayan yang professional amanah dan berkesesuaian dengan prinsip syariah.
- c) Meningkatkan tata pengelolaan perusahaan yang berkelanjutan sesuai dengan standar biro perjalanan wisata Umroh Dan Haji agar dapat menjadi penyeleggara yang terdepan dan diperhitungkan.
- d) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia perusahaan guna menghasilkan pelayanan dan produk jasa yang memenuhi keinginan konsumen
- e) Meningkatkan kinerja perusahaan yang peduli dengan karyawan, masyarakat dan lingkungan
- f) Meningkatkan jaringan yang luas dengan kemitraan kerja yang terpercaya guna menghasilkan produk jasa yang handal<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Data diperoleh dari Dokumen di Kantor PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, (23 Agustus 2021)

### **e. Modal Usaha**

Modal dasar PT. Barokah Dua Putri Mandiri sebesar Rp. 1.000.000.000,- (Satu milyar rupiah) yang terbagi atas 10.000 (sepuluh ribu) lembar saham dengan nominal Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) per saham. Dari modal tersebut telah ditempatkan dan disetor 100% (seratus persen) atau sejumlah 2500 (dua ribu lima ratus) saham dengan nominal seluruhnya sebesar Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah) oleh para pendiri yang telah mengambil bagian saham.<sup>6</sup>

## **2. Paparan Hasil Penelitian**

### **a. Pelayanan Di Travel Haji Dan Umroh Di Badur Tour Sampang**

PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang merupakan perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tour dan travel untuk ibadah haji dan umroh. PT. Badur Tour bergerak di bidang perjalanan ibadah haji dan umroh sejak tahun 2008 dan memiliki cukup banyak customer atau pelanggan. Pelayanan di PT. Badur Tour dapat dikatakan baik karena memiliki sejumlah fasilitas dan karyawan yang memuaskan dan dapat diandalkan. Pelayanan di PT. Badur Tour ini juga sangat menyesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan para pelanggannya. Hal ini disampaikan langsung oleh Owner PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang oleh Bapak Tuan Haji Nawali Anwar, beliau menyampaikan bahwa:

“PT. Barokah Dua Putri Mandiri yang bergerak di bidang perjalanan ibadah haji dan umroh sekaligus tour. Saya selaku Direktur Utama

---

<sup>6</sup> Data diperoleh dari Dokumen di Kantor PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur)Tour Sampang, (23 Agustus 2021)

pemilik perusahaan ini berharap, PT. Badur Tour ini dapat menjadi salah satu tour dan travel haji pilihan masyarakat Sampang dengan pelayanan yang baik, ramah dan amanah”.<sup>7</sup>

Disetiap perusahaanyang ada unsur yang utama adalah pelayan karyawan. Pelayanan karyawan yang sesuai standart sehingga konsumen yang datang akan merasa nyaman dan ingin kembali lagi ke tempat tersebut. Pelayanan sendiri merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan untuk melayani konsumen sehingga konsumen menjadi loyal. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Uun Maskunah selaku karyawan PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, disampaikan bahawa:

“Menurut saya pelayanan yaitu lebih mengutamakan kenyamanan konsumen, sikap, dan keramahan karena sangat penting dalam melayani costumer, jadi pelayanan itu bagaimana sikap kita menghadapi dan melayani konsumen. Jika kita baik terhadap pelanggan maka pelanggan akan merasa dihargai oleh kita”.<sup>8</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Noval Firmansyah selaku karyawan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, yaitu:

“Dalam melayani customer atau pelanggan, saya sebagai karyawan harus memperhatikan betul sikap, attitude, keramahan serta kenyamanan pelanggan. Karena hal ini merupakan suatu hal yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan atau customer serta penting bagi kemajuan dan kualitas pelayanan perusahaan kedepannya”.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Tuan Haji Nawali Anwar, Direktur Utama PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

<sup>8</sup> Uun Maskunah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

<sup>9</sup> Noval Firmansyah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

Dalam proses pelayanan, setiap perusahaan atau toko harus lebih memperhatikan bagaimana cara bersikap baik, ramah, santun kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dari setiap pelayanan yang dilakukan oleh kepala perusahaan khususnya para karyawan yang bekerja di perusahaan atau toko tersebut. Berbicara mengenai pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang ini sudah termasuk pelayanan yang baik, ramah, sopan dan santun terhadap semua pelanggan yang datang ke perusahaan Badur Tour karena dilayani dengan cepat, tepat, ramah dan profesional tanpa memandang siapa customer itu yang datang.

Hal ini disampaikan oleh salah satu customer atau pelanggan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang yaitu ibu Nur Ainia, beliau menyampaikan:

“Selama saya menjadi pelanggan disini, pelayanan di Badur Tour ini sangat baik, ramah, dan cepat. Mereka tidak pernah memandang, apakah pelanggan tersebut baru atau lama. Semua disamakan, siapa yang datang lebih awal maka itu yang dilayani terlebih dahulu tanpa menghiraukan pelanggan yang datang setelahnya. Hal ini merupakan profesionalitas dalam melayani pelanggannya”.<sup>10</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Fauzi selaku konsumen baru di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, berikut penyampaiannya:

“Saya tau PT. Badur Tour ini dari teman saya yang sudah lama menjadi pelanggan disini. Kemudian saya tertarik untuk kesini. Ternyata benar bahwa pelayanan disini sangatlah baik dan ramah, selalu rapi dalam bekerja. Juga saya dilayani sama seperti customer yang lain. Standart kompetensi yang dimiliki para karyawan disini saya akui bagus dan profesional.”<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

<sup>11</sup> Fauzi, Customer/Pelanggan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan pemaparan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan di PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang dikategorikan pelayanan yang baik dan professional. Sesuai dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang bahwa pelayanan di perusahaan tersebut sangat baik, ramah dan menyenangkan. Hal ini ditunjukkan dengan setiap karyawan memakai seragam yang selaras dan rapi. Kemudian cara bersikap yang ramah dan selalu senyum terhadap semua pelanggan yang datang dan tidak memandang pelanggan itu baru atau lama, semua dilayani sesuai prosedur (SOP) yang berlaku dan sudah ditetapkan.

Pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang ini sangat memperhatikan betul kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen. Hasil pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dan dalam kualitas pelayanan karyawan PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang sudah memenuhi standart pelayanan.

#### **b. Kualitas Pelayanan Di Travel Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Badur Tour Sampang**

Kualitas berarti sesuatu yang sesuai dengan standar, bahwa kualitas adalah “*conformance to the requirements*” artinya bahwa kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar.<sup>12</sup> Dalam

---

<sup>12</sup> Laksana, *Manajemen Pemasaran*, 88.

menciptakan dan mengembangkan kualitas pelayanan, perusahaan senantiasa selalu memperhatikan hal-hal yang menjadi penting, misalnya sarana dan prasarana, sumber daya manusia (karyawan) serta segala komponen yang berpengaruh dalam proses pencapaian kualitas pelayanan tersebut.

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan lima menggunakan lima indikator pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan indikator pelayanan tersebut, PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut.

1) Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan karyawan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan karyawan dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang menunjukkan bahwa:

a) Penampilan karyawan dalam melayani pelanggan

Penampilan karyawan menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam kualitas pelayanan. Penampilan karyawan berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang yang patut untuk diperhatikan. Karyawan telah berpenampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian

sesuai dengan pernyataan Bapak Tuan Haji Nawali Anwar Owner PT.Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, yang diwawancarai mengatakan bahwa:

“Penggunaan seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturandi PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, .Namun masih ada saja karyawan yang kadang tidak menaati peraturan. pemberian sanksi bagi karyawan yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan”<sup>13</sup>

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu setiap karyawan yang melakukan pelayanan berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan karyawan baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. karyawan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas.

b) Kenyamanan tempat pelayanan tempat melakukan pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, memberikan kenyamanan tempat bagi pelanggan dengan menyediakan tempat yang cukup dan luas agar pelanggan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Tersedianya pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna layanan. Karena pada saat siang hari kondisi ruangan akan terasa semakin panas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di ruang tunggu dan ruang pelayanan AC yang ada sangat dingin dan nyaman membuat pelanggan merasa betah.

---

<sup>13</sup>Tuan Haji Nawali Anwar, Direktur Utama PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

Hal ini dibenarkan oleh Ibu Nur Ainia selaku konsumen tetap yang diwawancarai pada tanggal menyatakan bahwa:

”Di setiap ruangan ada AC yang membuat saya tidak kegerahan dan panas, sehingga betah disin dalam pencapain kualitas yang saya rasakan dan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang”.<sup>14</sup>

Kenyamanan tempat pelayanan juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman.

c) Kemudahan dalam proses pelayanan

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan karyawan memaksimalkan kemudahan bagi para pelanggan. Calon customer yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan, diberikan kemudahan oleh karyawan dengan menanyakannya lewat telepon agar tidak harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Fauzi selaku konsumen baru yang diwawancarai pada menyatakan bahwa:

”Sebenarnya saya kurang memahami prosedur dari setiap jenis pelayanan, namun disini saya diberikan kemudahan dengan menjelaskan sampai saya mengerti dan disuruh menanyakan lewat telfon agar calon customer seperti saya tidak yang harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut”.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

<sup>15</sup>Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

Maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan.

d) Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya para karyawan membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan karyawan akan membentuk kedisiplinan karyawan yang penuh dengan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Karyawan harus mementingkan kepentingan pelayanan diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain yaitu harus memprioritaskan para customer dan calon customer.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa: para karyawan telah disiplin dalam memberikan pelayanan. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh karyawan yaitu pukul 08.00-15.00 WIB. Kemudian didukung oleh hasil wawancara Bapak Nawali Anwar yang menyatakan bahwa:

”Dalam mempertahankan kualitas dalam upaya meningkatkan loyalitas konsumen karyawan PT. Badur Tour disini sudah disiplin mas, tadi saya datang pagi-pagi juga sudah ada yang melayani”.<sup>16</sup>

Dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh karyawan terutama karyawan pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap,

---

<sup>16</sup>Tuan Haji Nawali Anwar, Direktur Utama PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh karyawan.

e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di PT. Badur Tour saat ini terlihat sangat ter prosedur dari pelayanan yang ada di depan dan satu ruang tempat pelayanan. Ketika calon customer tiba maka akan langsung di layani. Hal ini dibenarkan oleh pernyataan Nur Ainia yang diwawancarai mengatakan bahwa:

”Ketika pelanggan atau calon pelanggan datang maka akan dilayani dengan cepat. Mereka tidak pernah memandangi, apakah pelanggan tersebut baru atau lama. Semua disamakan, siapa yang datang lebih awal tanpa pandang bulu, maka itu yang dilayani terlebih dahulu tanpa menghiraukan pelanggan yang datang setelahnya”.<sup>17</sup>

Kemudahan akses pelayanan memang perlu diperhatikan, agar para pengguna layanan tidak merasa kebingungan ketika ingin mengurus di PT. Barokah Dua Putri Mandiri.

2) Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan

---

<sup>17</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

Kecermatan karyawan dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila karyawan tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu karyawan dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, karyawan PT. Barokah Dua Putri Mandiri sudah cermat atau teliti dalam melayani customer. Sejalan dengan pendapat Fauzi konsumen baru mengatakan bahwa:

”Kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan memuaskan dan mereka selalu menawarkan hal-hal yang menarik (promo) di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang”<sup>18</sup>.

Hal ini senada dengan Pernyataan yaitu dari Noval Firmansyah selaku karyawan mengatakan bahwa:

“Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pelanggan”. Selama ini juga belum ada keluhan dari pelanggan terkait

---

<sup>18</sup>Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan karyawan”.<sup>19</sup>

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa kecermatan karyawan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila karyawan kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi pelanggan. Maka dari itu, para karyawan dituntut untuk cermat dalam setiap pemberian layanan.

b) Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas.

PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, memiliki standar pelayanan yang cukup jelas, semua dilayani dengan menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Uun Maskunah selaku karyawan di PT. Badur Tour menyatakan bahwa:

“Kami melakukan pelayanan sesuai dengan SOP itu saja. Namun terkadang SOP tersebut tidak kami terapkan dengan tujuan untuk memudahkan para pelanggan”.<sup>20</sup>

Pelayanan di PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur Tour & Travel) Sampang ini sangat memperhatikan betul kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen.

c) Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

---

<sup>19</sup>Noval Firmansyah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

<sup>20</sup>Uun Maskunah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua karyawan mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dalam penelitian yang dilakukan semua karyawan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Noval Firmansyah yang mengatakan bahwa:

”Kemampuan karyawan menjadi pencapaian dan mempertahankan kualitas pelayanan yang ada di PT. Barokah Dua puri Mandiri (Badur) Tour Samapang, sudah menggunakan alat bantu pada bagian pelayanan alhamdulillah sudah cukup baik”.<sup>21</sup>

Kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh karyawan yang bertugas dibagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

#### d) Keahlian karyawan dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan

Selain kemampuan, keahlian karyawan dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini ditujukan apabila ketika pelayanan sedang ramai dengan banyaknya customer yang datang, karyawan yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer, camera dan

---

<sup>21</sup>Noval Firmansyah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

sebagainya, bisa mempercepat pengerjaan dalam melayani pelanggan. Seperti yang diungkapkan Uun Maskunah bahwa:

”Saya sebagai karyawan di PT. Badur Tour di bagian pelayanan sudah ahli dalam penggunaan alat bantu, namun saya tidak tau bagaimana dengan Karyawan yang lain”.<sup>22</sup>

Karyawan harus mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu agar dapat membantu proses pelayanan, sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan satu orang saja dalam menggunakan alat bantu.

### 3) Responsiveness (Ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, dalam menanggapi setiap keluhan konsumen serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada pelanggan sebagai pengguna layanan. *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

a) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pelanggan akan merasa dihargai apabila karyawan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pelanggan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas

---

<sup>22</sup>Uun Maskunah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang. Karyawan merespon dan tanggap dengan para pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian karyawan PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, telah merespon pelanggan yang ingin melakukan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Nur Ainia selaku konsumen tetap yang peneliti wawancara mengatakan bahwa:

”Untuk semua karyawan yang ada di ruang pelayanan sudah cukup merespon dan sangat ramah dan saya sangat mengakui pelayan yang ada di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang ini melayani dengan professional”<sup>23</sup>

Pelanggan akan merasa senang jika karyawan merespon atau tanggap dengan profesional terhadap keperluan pelanggan. Jika karyawan merespon setiap pelanggan maka akan menciptakan penilaian yang baik.

b) Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka pelanggan akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang disampaikan oleh Noval Firmansyah selaku karyawan PT. Badur Tour mengatakan bahwa:

---

<sup>23</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

”Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya orang yang mengantri”.<sup>24</sup>

Hal ini senada menurut Bapak Fauzi selaku konsumen baru di PT. Badur Tour yang diwawancarai bahwa:

”Iya betul, saya merupakan pelanggan baru disini tidak melihat pelanggan itu baru atau tidak yang saya lihat, Pelayanan sudah cukup respons dan cepat dan sesuai dengan antrian dan tidak ada kecurangan”.<sup>25</sup>

Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk responsiveness terhadap pelanggan, agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang.

c) Karyawan melakukan pelayanan dengan tepat

Selain kecepatan, pelanggan juga akan merasa senang apabila pelayanan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pelanggan sehingga keperluan yang didapatkan oleh pelanggan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Fauzi selaku Konsumen baru PT. Barokah Dua Putri Mandiri (badur) Tour Sampang bahwa:

---

<sup>24</sup> Noval Firmansyah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

<sup>25</sup> Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

”Walaupun awalnya memang sedikit ribet namun pada akhirnya tidak mengecewakan mas”.<sup>26</sup>

d) Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat

Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Apabila karyawan tidak cermat dalam melayani pelanggan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pelanggan. Karena pelanggan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut.

Maka dari itu karyawan dituntut untuk cermat dalam mengerjakan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, karyawan PT. Brokah Dua Putri Mandiri Sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat ibu Nur Ainia pelanggan di PT. Badur Tour mengatakan bahwa:

”Iya bagus, saya selaku pelanggan sangat mengakui Kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan sudah baik”.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

<sup>27</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

Pernyataan selanjutnya yaitu dari Noval Firmansyah karyawan PT. Badur Tour mengatakan bahwa:

“Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati, agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan Pelanggan. Selama ini juga belum ada keluhan dari pelanggan terkait dengan masalah yang berhubungan dengan kecermatan karyawan”.<sup>28</sup>

e) Karyawan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan produk yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, dalam pemberian pelayanan sangat sesuai dengan waktu yang tepat. Seperti yang dikatakan oleh ibu Nur Ainia selaku konsumen tetap bahwa:

”Saya selaku pelanggan tetap disini, Saya mengurus persyaratan umroh dijanjikan akan jadi 4-5 hari, alhamdulillah jadi tepat waktu”.<sup>29</sup>

#### 4) Assurance (Jaminan)

Jaminan (assurance) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui

---

<sup>28</sup> Noval Firmansyah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

<sup>29</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a) Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Karyawan PT. Barokah Dua Putri Mandiri memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, karyawan memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Fauzi selaku konsumen baru bahwa:

”Saya selaku konsumen baru Saya mengurus semua persyaratan umroh dijanjikan bahwa akan jadi 4-5 hari dan diberikan bukti untuk pengambilan, dan yang ditawarkan dari PT. Badur ini Harga yang terjangkau serta relative cepat. Ya kemungkinan saya akan menjadi pelanggan tetap disini”.<sup>30</sup>

b) Karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang yaitu berupa cap dan juga tanda tangan sah dari perusahaan tersebut. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Nur Ainia bahwa:

---

<sup>30</sup> Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

”Saya selaku konsumen tetap disini saya percaya, keabsahan atau legalitas yang dikeluarkan dari PT. Barokah Dua Putri Mandiri sudah terjamin”.<sup>31</sup>

#### 5) Dimensi Empathy (empati)

Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian karyawan dalam memberikan pelayanan. Karyawan yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pelanggan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara karyawan dengan customer yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

##### a) Mendahulukan kepentingan pelanggan

Prioritas utama dalam suatu pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Segala keperluan pelanggan terkait pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, dalam memberikan pelayanan telah mendahulukan kepentingan pelanggan. Hal ini pernyataan nur ainia selaku konsumen tetap yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa:

”Karyawan disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan, buktinya sebelum jam istirahat para karyawan

---

<sup>31</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

masih sibuk untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya Di samping ini kan masih belum ada perusahaan yang melayani jasa ibadah haji dan umroh. Ini menjadi peluang bagi saya selaku konsumen itu dapat memaksimalkan jasa pelayanan ini”.<sup>32</sup>

Selanjutnya hal ini senada dengan apa yang di sampaikan bapak Fauzi selaku konsumen baru menambahkan bahwa:

”Iya betul, karyawan sudah mengutamakan kepentingan dari pelanggan mas”.<sup>33</sup>

Mendahulukan kepentingan dari pelanggan memang penting karena pelanggan merupakan prioritas utama pelanggan. Apabila pelanggan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi karyawan.

b) Karyawan melayani dengan sikap ramah

Keramahan sangat diperlukan oleh karyawan dalam melakukan suatu proses pelayanan. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan sopan. Jika karyawan pelayanan bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ibu Nur Ainia selaku konsumen tetap mengatakan bahwa:

”Karyawan disini cukup ramah, murah senyum, baik, sopan dan santun serta melayani dengan cepat dan professional

---

<sup>32</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

<sup>33</sup> Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

sehingga saya puas dengan pelayanan yang ada di PT. Badur Tour ini”.<sup>34</sup>

Selanjutnya hal ini senada Bapak Fauzi selaku konsumen baru menambahkan bahwa:

”Karyawan sudah ramah, baik selalu senyum membuat saya puas dan ingin menjadi pelanggan tetap disini”.<sup>35</sup>

Keramahan yang diberikan oleh karyawan akan menambahkan rasa nyaman dari para pelanggan. Maka dari itu setiap karyawan haruslah bersikap ramah kepada pelanggan.

c) Karyawan melayani dengan sikap sopan santun

Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan, dengan bersikap sopan santun pelanggan akan merasa di hargai dan dihormati. Berdasarkan penelitian, karyawan khususnya karyawan pemberi layanan sudah bersikap sopan santun. Hal ini sesuai dengan pernyataan Noval Firmansyah mengatakan bahwa:

”Kami sebagai karyawan menjadi pemeran penting, disini sudah bersikap baik dan sopan santun juga serta rapi dan senyum kepada pelanggan yang datang. Hal ini merupakan strategi demi tercapainya kepuasan dan loyalitas konsumen kepada kami”.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

<sup>35</sup> Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

<sup>36</sup> Noval Firmansyah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

Kualitas perusahaan dalam setiap melayani konsumen, sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi karyawan. Hal ini bertujuan agar para pelanggan merasa dihargai dan dihormati.

d) Karyawan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sistem pelayanan yang ada di PT. Barokah Dua Putri menggunakan sistem number pada setiap pelanggan yang meminta pelayanan. sehingga pelanggan berbudaya antri dengan nomor antrian masing masing.

Seperti yang disampaikan oleh Uun Maskunah selaku karyawan di PT. Badur Tour Sampang, mengatakan bahwa:

”Karyawan disini melayani sudah sangat adil, tidak membeda-bedakan suku, agama, rasa maupun golongan, tanpa pandang bulu, karena di PT. Badur Tour ini mengutamakan kenyamanan. Jika kita baik terhadap pelanggan makan pelanggan akan merasa sangat dihargai oleh kita”.<sup>37</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Nur Ainia selaku konsumen di PT. Badur Tour menyatakan bahwa,”Karyawan disini tidak membeda- bedakan dan tidak pandang bulu dalam urusan pelayanan, semua disamakan siapa yang datang lebih awal maka itu yang dilayani”.<sup>38</sup>

e) Karyawan melayani dan menghargai setiap pelanggan

---

<sup>37</sup> Uun Maskunah, Karyawan PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (25 September 2021).

<sup>38</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (26 September 2021).

Sikap menghargai pelanggan sama halnya karyawan memandang penting setiap kebutuhan pelanggan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pelanggan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, serta berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, sudah memiliki sikap menghargai setiap pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh ibu Nur Ainia selaku konsumen tetap bahwa:

”Karyawan sudah menghargai saya, buktinya saya bertanya juga tidak diabaikan dan memberikan penjelasan tentang pelayanan yang di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang”.<sup>39</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Fauzi konsumen baru bahwa:

”Karyawan sudah menghargai dengan baik. Waktu itu karyawan memberikan penjelasan ketika saya merasa kesulitan dalam kelengkapan berkas dan tidak mengabaikan saya begitu saja”.<sup>40</sup>

Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap karyawan, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

---

<sup>39</sup> Nur Ainia, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri, Wawancara Langsung (26 September 2021)

<sup>40</sup> Fauzi, Customer/Pelanggan, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, Wawancara Langsung (27 September 2021).

Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur Tour & Travel) Sampang yaitu *pertama*, PT Badur Tour ini banyak mengadakan dan menawarkan promo-promo dalam pelayanan jasa ibadah haji dan umroh *Kedua* penampilan para karyawan yang menarik perhatian para konsumen dengan selalu tampil rapi dan murah senyum serta melayani tanpa pandang bulu, baik dan ramah membuat para konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan.<sup>41</sup> *Ketiga*, fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap membuat kualitas pelayanan di PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang ini menjadi semakin professional dalam melayani para konsumennya, meskipun perusahaan jasa ini termasuk perusahaan yang baru tetapi kualitasnya tidak kalah saing.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan, baik itu dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan di PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur Tour & Travel) Sampang, sebagai berikut

### **1. Pelayanan Di Travel Haji Dan Umroh Di Badur Tour Sampang**

- a. Perusahaan mempunyai visi dan misi yang terukur, jelas dan terarah
- b. Menggunakan manajemen yang bagus dan mengutamakan kepuasan pelanggan
- c. Memiliki sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya dan fokus up grade skill yang bersinambungan

---

<sup>41</sup> Observasi Langsung, PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur ) Tour Sampang, (26 September 2021)

- d. Memiliki produk jasa yang bernilai dan berdaya saing jual yang tinggi
- e. Penampilan para karyawan yang selalu rapi dan murah senyum terhadap semua konsumen yang datang<sup>42</sup>
- f. Pelayanan service plus saat handling keberangkatan di airport dengan fast track dan fasilitas lounge pada pelayan jasa ibadah haji dan umroh

## **2. Kualitas Pelayanan Di Travel Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen di Badur Tour Sampang**

- a. Bukti fisik (*tangibles*) pelayanan yang diberikan, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, ac, dan lain sebagainya), serta penampilan (seragam) pegawainya. perlengkapann dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), fasilitas-fasiltas yang memadai dan lengkap.
- b. Keandalan (*reliability*) Pelayanan sesuai yang dijanjikan dan terpercaya, menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati, dan melayani konsumen tanpa memandang baru atau tidaknya konsumen tersebut.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) Pelayanan yang cepat dan service plus bagi setiap konsumen yang menggunakan jasa PT. Badur Tour , dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*assurance*) pelayanan yang ada di PT. Badur Tour sampang yang memiliki pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan para karyawannya, untuk menumbuhkan rasa percaya kepada perusahaan.

---

<sup>42</sup> Observasi Langsung, Analisis SWOT pada Dinding Gedung PT. Badur Tour Sampang, (27 September 2021)

- e. Empati (empathy) pelayanan yang memberikan perhatian yang tulus dengan berupaya memahami keinginan konsumen, melakukan komunikasi yang baik, membuat semakin baiknya kualitas pelayanan di PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur Tour & Travel) Sampang<sup>43</sup>

## **C. Pembahasan**

### **1. Pelayanan Di Travel Haji Dan Umroh Di Badur Tour Sampang**

Dalam memberikan pelayanan, Badur Tour Sampang menggunakan berbagai cara yang sesuai dengan budaya pelayanan yang baik berdasarkan pada A5 yaitu *Ability, Attitude, Appearance, Attention, dan Action*.

#### **a. Ability (Kemampuan)**

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan yang baik, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni dan melaksanakan komunikasi yang efektif.

Karyawan Badur Tour Sampang dalam melayani konsumen sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diterapkan oleh Badur Tour Sampang. Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Melayani secara cepat saja tidak cukup, ketepatan dalam melayani juga penting. Layanan cepat dan tepat akan membuat konsumen merasa puas.

---

<sup>43</sup> Observasi Langsung, (26 September 2021)

Dalam SOP pelayanan, karyawan harus melayani maksimal dengan cara memberikan tampilan terbaik untuk *visual merchandises* (penampilan) dan *mix and match* produk jasa pada konsumen.

b. *Attitude* (Sikap)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi konsumen dengan cara menyambut konsumen dengan ramah dan sopan.

Dalam menyambut nasabah dengan ramah, sopan dan murah senyum Karyawan Badur Tour Sampang dalam menyambut konsumen dengan cara memberikan senyuman yang ramah, mengucapkan salam seperti selamat pagi, selamat siang, dan selamatsore, dan mengucapkan assalamualaikum (*greeting*).

c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seseorang (karyawan), baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas daripihak lain sehingga karyawan tersebut tetap terlihat fresh dan akan membuat konsumen menjadi tertarik.

Penampilan karyawan Badur Tour Sampang jugamenjadi faktor penting bagi kepuasan konsumen.Badur Tour Sampang merupakan industri pakaian berdasarkan prinsip islam, maka penampilan harus mencerminkan islam. Berhias merupakan suatu kewajiban bagi seorang pelayan, karena dengan berhias yang rapi danbersih maka akan tampak penampilan yang serasi dari seorang pelayan.

d. *Attention* (Perhatian)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

Dengan menyediakan sarana kritik dan saran tidak dapat dipungkiri bahwa sebuah pelayanan yang diberikan kepada konsumen mungkin tidak diterima dengan baik, maka PT. Badur Tour memberikan sarana untuk menyampaikan kritik dan saran melalui kotak saran atau melalui email yang secara langsung terhubung dengan karyawan. Hal ini bertujuan agar pesan yang ingin disampaikan konsumen dapat tersampaikan.

e. *Action* (Tindakan)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan oleh karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan yaitu tidak membedakan konsumen (customer). 1) Tidak membedakan konsumen.

Karyawan Badur Tour dalam memberikan pelayanan tidak membedakan konsumen baik konsumen baru maupun konsumen tetap, baik dari kalangan menengah ke atas maupun menengah ke bawah. Semuanya akan mendapat pelayanan yang sama. Karyawan Badur Tour Sampang dalam melayani, konsumen layaknya seorang raja yang selalu diperlakukan dengan baik. Dalam Islam juga diajarkan untuk tidak membedakan antara yang satu dengan yang lainnya.

## **2. Kualitas Pelayanan Di Travel Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen di Badur Tour Sampang**

Dalam penelitian ini, akan menganalisis kualitas pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, Hal ini dapat memberikan kepuasan dan

memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Kepuasan yang diiringi dengan pelayanan karyawan secara terus-menerus akan menghasilkan pelanggan (konsumen) yang loyal. kualitas pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang dilakukan berdasarkan teori bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima indikator yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing indikator kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini indikator *tangible* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan karyawan saat melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. kualitas pelayanan yang dilakukan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, disebabkan karena adanya beberapa indikator yang berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Seperti penampilan karyawan dalam melayani pelanggan, berpenampilan bersih dan rapi serta menggunakan seragam sesuai peraturan yang ada di PT. Badur Tour. kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. Kenyamanan tersebut diakibatkan oleh tempat yang cukup luas sehingga pelanggan tidak merasakan sempit, dan juga ruang tunggu tersedianya pendingin ruangan yang menambah kenyamanan pengguna layanan. Kemudahan akses dalam melakukan pelayanan, tersedianya papan informasi, serta memudahkan pelanggan

mengenai informasi yang belum dipahami mengenai pendaftaran dll, lewat telepon atau email. Hal ini dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Pada dasarnya kenyataan tersebut sesuai dengan teori.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan 1) segera, 2) akurat, 3) memuaskan pengguna layanan. Kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, indikator *reliability* yaitu kecermatan karyawan dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam proses pelayanan. Pada pelaksanaannya semua karyawan bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti. Sesuatu yang dibutuhkan pelanggan, agar memudahkan pengguna layanan dalam pelayanan berjalan dengan lancar. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah menguasai.

karyawan yang ahli dalam menggunakan alat bantu ditujukan apabila ketika karyawan yang ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti, Komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP dll dan pelayanan

sedang ramai dan banyak customer yang datang langsung ditangani, Sehingga prosesnya lebih cepat. Selain itu, di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang adalah kecepatan pengurusan administrasi. Hal ini proses pelayanan dilakukan dengan cermat dalam mengerjakannya sehingga memberikan rasa puas terhadap pelanggannya.

Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja karyawan dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dari setiap karyawan dalam memberikan pelayanannya.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Indikator *responsiveness* merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Penilaian kualitas pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, pada indikator ini adalah dengan menggunakan beberapa indikator yaitu merespon setiap pelanggan mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan karyawan dalam melakukan pelayanan, kecermatan karyawan dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu karyawan dalam melakukan pelayanan. Pelaksanaan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang dilaksanakan dengan maksimal yaitu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan SDM nya, baik itu jumlah

maupun kualitasnya. Jumlah petugas pelayanan yang jumlahnya yang sangat cukup serta kemampuan petugas pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan itu sendiri.

d. *Assurance* (Jaminan)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Penilaian kualitas pelayanan publik di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang, antara lain karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, karyawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dari indikator penilaian yang ada di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang telah memenuhi semua indikator.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak perusahaan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap karyawan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk

memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap petugas yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda petugas yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

e. *Empathy* (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani harus bisa memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus

dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengukur indikator *empathy* peneliti mendasarkan kepada beberapa indikator diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari indikator penilaian yang digunakan ada beberapa indikator yang telah diterapkan dan telah memenuhi harapan pengguna layanan, diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan, karyawan melayani dengan sikap sopan santun, karyawan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Indikator yang memenuhi keinginan dan harapan pengguna layanan yaitu petugas melayani dengan sikap ramah, karena karyawan memberikan senyuman dan sapaan bahkan memberi salam saat melayani pengguna layanan. Kenyataan tersebut sesuai dengan teori yang ada bahwa karyawan yang ada di PT. Barokah Dua Putri Mnadiri (Badur) Tour Sampang, memberikan pelayanan menyapa dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta bergairah dalam melayani pengguna layanan.

Mendahulukan kepentingan pelanggan salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan. Salah satu contohnya yaitu memprioritaskan dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan pelanggan agar tidak menimbulkan keluhan dan memberi kesan yang tidak baik bagi karyawan. Maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

