E-ISSN: 3124-4408
RUMAH JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN

Peran Karyawan dalam Implementasi Pelayanan Prima bagi Jamaah Umroh di PT. Mutiara Amanah Panyuran Palang Tuban

Devi Zulia Fatma[1]
[1] Institut Agama Islam Nahdatul Ulama
Email: devizulia83@gmail.com

Jauharotina Alfadhilah[2]
[2] Institut Agama Islam Nahdatul Ulama
Email: dhielz90@gmail.com

History Artikel:
Diterima 1 April 2026
Direvisi 15 April 2026
Diterima 21 April 2026
Tersedia online 7 Mei 2026

Abstrak
Meningkatnya banyak sekali Biro travel sehingga banyak yang masih tidak menerapkan pelayanan secara prima, maka penelitian untuk menganalisis peran karyawan dalam menerapkan pelayanan prima bagi jamaah umroh di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban. Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam industri jasa, terutama pada penyelenggaraan ibadah umroh yang membutuhkan pelayanan optimal, baik dari aspek teknis maupun spiritual. Sebagai ujung tombak perusahaan, karyawan memiliki peran strategis dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan jamaah. PT. Mutiara Amanah yang telah menerapkan pelayanan prima dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah yang selalu di damping dan diberikan pelayana yang terbaik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari informan yang terdiri atas kepala cabang dan staf cabang.

Kata Kunci*: Peran karyawan, pelayanan prima, jamaah umroh*

Abstract
The increasing number of travel agencies has resulted in many still not implementing excellent service, so this study analyzes the role of employees in implementing excellent service for Umrah pilgrims at PT. Mutiara Amanah Panyuran Palang Tuban Branch. This research is motivated by the importance of service quality in the service industry, especially in the organization of Umrah pilgrimages that require optimal service, both from technical and spiritual aspects. As the spearhead of the company, employees have a strategic role in creating satisfaction and trust of pilgrims. PT. Mutiara Amanah has implemented excellent service from registration to the return of pilgrims who are always accompanied and given the best service. This study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data were collected through interviews, observations, and documentation from informants consisting of branch managers and branch staff.

Keywords: *Role, Excellent Service, Umrah Pilgrims, Service Quality*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, banyak sekali terkait industri jasa menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, seperti pada sektor penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Minat masyarakat yang meningkat untuk menunaikan ibadah umrah telah mendorong bermunculannya berbagai biro perjalanan yang menawarkan aneka layanan dan fasilitas. Fenomena ini menciptakan persaingan yang semakin kompetitif antarpenyedia jasa, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik guna menarik dan mempertahankan kepercayaan jamaah. Dalam konteks tersebut,

kualitas pelayanan menjadi faktor determinan keberhasilan perusahaan jasa, khususnya pada penyelenggaraan ibadah umrah.

Ibadah umrah memiliki dimensi spiritual yang tinggi bagi umat Islam. Oleh sebab itu, penyelenggaraannya tidak hanya berfokus pada aspek administratif dan teknis perjalanan, melainkan juga pada aspek kenyamanan, keamanan, serta ketenangan batin jamaah selama menjalankan ibadah. Jamaah umrah pada umumnya memiliki ekspektasi tinggi untuk memperoleh pelayanan yang maksimal agar dapat beribadah dengan khusyuk. Dengan demikian, penyedia jasa umrah dituntut mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas secara teknis, tetapi juga menyentuh dimensi emosional dan spiritual jamaah.

Pelayanan prima (excellent service) merupakan konsep pelayanan yang berorientasi pada kepuasan jamaah untuk memberikan layanan yang melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, maupun kenyamanan (Dr. Wier Ritonga, 2022). Pelayanan prima merupakan wujud kepedulian kepada pelanggan melalui pemberian layanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan (Hasan Fahmi Kusnandar & Dina Andini, 2024). Dalam penyelenggaraan umrah, pelayanan prima meliputi berbagai aspek, mulai dari proses pendaftaran, pemberian informasi yang jelas, pengelolaan administrasi, hingga pendampingan selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Dalam implementasinya, keberhasilan pelayanan prima sangat bergantung pada peran karyawan sebagai pelaksana langsung pelayanan. Karyawan merupakan ujung tombak perusahaan yang berinteraksi secara langsung dengan jamaah. Karena itu, karyawan dituntut memiliki kompetensi yang memadai, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap. Kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, tanggap, serta rasa tanggung jawab menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan jamaah (Aminuddin Hamdad dkk., 2020) . Selain itu, karyawan juga harus mampu memahami kebutuhan dan karakteristik jamaah yang beragam sehingga pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kondisi masing-masing individu.

Lebih lanjut, dalam perspektif Islam, pelayanan kepada jamaah umrah tidak hanya dipandang sebagai aktivitas bisnis semata, melainkan juga sebagai bentuk ibadah dan pengamalan nilai-nilai keislaman. Nilai-nilai seperti amanah, siddiq (kejujuran), tabligh (komunikatif), dan fathanah (cerdas) menjadi prinsip dasar yang harus dimiliki setiap karyawan dalam memberikan pelayanan. Konsep pelayanan dalam Islam juga menekankan pentingnya sikap tolong-menolong (ta'awun) serta memberikan kemudahan kepada orang lain, sebagaimana tercermin dalam ajaran Al-Qur'an dan hadis. Dengan demikian, penerapan pelayanan prima pada biro perjalanan umrah tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada nilai-nilai spiritual dan etika Islam.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah umrah adalah PT. Mutiara Amanah. Perusahaan ini awalnya berdiri pada tahun 2010 sebagai lembaga kursus komputer, kemudian berkembang menjadi penyelenggara perjalanan umrah dan haji dengan kantor pusat di Bojonegoro pada tahun 2013. Seiring perkembangannya, PT. Mutiara Amanah telah memiliki beberapa cabang di berbagai daerah, salah satunya adalah Cabang Panyuran Palang Tuban yang berdiri pada tahun 2023. Cabang ini secara aktif melayani jamaah umrah dengan jadwal keberangkatan setiap bulan, kecuali pada musim haji.

Dalam operasionalnya, PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban menawarkan berbagai paket umrah dengan fasilitas yang beragam serta memberikan kemudahan dalam sistem pembayaran. Selain itu, perusahaan berupaya menerapkan pelayanan prima melalui berbagai bentuk layanan, seperti respons cepat terhadap pertanyaan jamaah, pendampingan intensif mulai dari pendaftaran hingga kepulangan, serta penyediaan fasilitas yang lengkap (Rudy C. Tarumingkeng, 2025) . Karyawan juga dituntut memenuhi standar operasional tertentu, antara lain berpakaian sopan,

memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada jamaah.

Pelayanan yang diberikan tidak terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup perhatian terhadap kebutuhan jamaah secara menyeluruh. Sebagai contoh, karyawan bersedia membantu jamaah yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran, bahkan dengan mendatangi langsung rumah jamaah yang berhalangan. Selain itu, selama pelaksanaan ibadah umrah, pihak penyelenggara berupaya memberikan pendampingan maksimal guna memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah, termasuk dalam aktivitas sehari-hari selama berada di Tanah Suci.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan prima, karyawan menghadapi berbagai tantangan. Perbedaan karakteristik jamaah, keterbatasan waktu, serta tuntutan untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik merupakan tantangan tersendiri. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan, seperti evaluasi rutin dan pelatihan bagi karyawan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Aminuddin Hamdad dkk., 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran karyawan sangat penting dalam keberhasilan implementasi pelayanan prima pada penyelenggaraan ibadah umrah. Sehubungan dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran karyawan dalam implementasi pelayanan prima bagi jamaah umrah di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas pelayanan pada biro perjalanan umrah serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

METODE

Menurut Sugiono bahwasannya penelitian dilakukan pada kondisi objek yang natural bukan eksperimen maka dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam terkait peran karyawan dalam menerapkan pelayanan prima bagi jamaah umroh di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban. Dengan pendekatan kualitatif ini peneliti dapat menggali informasi secara menyeluruh berdasarkan pengalaman dan sudut pandang informan di lapangan.

Lokasi saat penelitian dilakukan di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada cabang tersebut merupakan salah satu penyedia layanan umroh yang aktif dan telah menerapkan pelayanan prima dalam kegiatan operasionalnya.

Subjek atau informan dalam penelitian ini adalah pemimpin dan karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan terhadap jamaah umroh. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala cabang dan staf cabang yang memiliki peran langsung dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

Jenis data yang digunakan diantaranya seperti data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan mengenai peran karyawan dan pelaksanaan pelayanan prima. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, serta berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian (John W. Creswell, 2009).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tiga cara, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam dari informan yang dituju. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan prima dan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen dan bukti-bukti pendukung lainnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahap, seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Matthew B. Miles & A. Michael Huberman, 1994). Reduksi data untuk menyederhanakan dan memfokuskan data yang telah

diperoleh. Penyajian data tersebut dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang bersifat deskriptif. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis terhadap data yang telah dikumpulkan.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan dapat memiliki tingkat faliditas yang tinggi (L. J. Moleong, 1989). Teknik yang digunakan dari hasil wawancara dari pemimpin cabang dan juga staf cabang agar mendapatkan informasi yang mendalam terkait pelayanan prima yang ada di PT. Mutiara Amanah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan, diketahui bahwa PT. Mutiara Amanah pertama kali berdiri pada tahun 2010 sebagai lembaga kursus komputer (Les Komnet). Seiring perkembangnya usaha, pada tahun 2013 perusahaan ini beralih menjadi biro perjalanan umroh dan haji dengan kantor pusat di Bojonegoro. Saat ini, PT. Mutiara Amanah telah memiliki 11 cabang yang tersebar di berbagai daerah, seperti Widang, Lamongan, Bojonegoro, dan salah satunya adalah Cabang Panyuran Palang Tuban yang didirikan pada tahun 2023.

Kantor cabang Panyuran Palang Tuban dikelola oleh seorang kepala cabang dan staf yang bertugas memberikan pelayanan kepada jamaah umroh. Dalam kegiatan operasionalnya, cabang ini rutin memberangkatkan jamaah setiap bulan, kecuali pada musim haji. Jumlah jamaah yang diberangkatkan dari cabang Panyuran mencapai lebih dari 15 sampai 20 orang per bulan, sementara secara keseluruhan dari semua cabang bisa mencapai sekitar 1000 jamaah pada akhir-akhir tahun ini. Perusahaan ini juga menyediakan berbagai pilihan paket umroh, seperti paket regular, paket premium, dan paket khusus seperti paket Syawal. Selain itu, sistem pembayaran yang fleksibel dengan adanya fasilitas angsuran serta kerja sama dengan lembaga keuangan syariah menjadi salah satu bentuk kemudahan yang diberikan kepada jamaah.

1. Peran Karyawan dalam Penerapan Pelayanan Prima

Dari hasil penelitian oleh calysta Nuriyatur Rofi'ah selaku pemimpin cabang panyuran, beliau menunjukkan bahwa karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam menerapkan pelayanan prima di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban. Peran ini terlihat sejak awal proses pelayanan hingga jamaah kembali ke tanah air.

"Dalam menjalankan tugasnya, seorang karyawan berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP tersebut mengatur jam kerja, yaitu pukul 08.00 hingga 16.00 WIB dari hari Senin sampai Sabtu, serta ketentuan mengenai penampilan dan kemampuan karyawan. Karyawan diwajibkan berpakaian sopan dan berhijab, mampu membaca Al-Qur'an, serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan jamaah."

Selain itu, karyawan juga diharapkan mampu mengelola operasional cabang dan melakukan promosi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Hal ini menunjukkan bahwa peran karyawan tidak hanya sebagai pemberi layanan, tetapi juga sebagai wajah perusahaan dalam membangun citra positif di mata masyarakat.

2. Penerapan Pelayanan Prima kepada Jamaah Umroh

Penerapan pelayanan prima di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban dilakukan secara menyeluruh,dari hasil wawancara oleh Dinar Sufi Amalia selaku staf kantor cabang Panyuran.

"Mulai dari proses pendaftaran dari awal pembayaran,bekal pemberangkatan seperti manasik umroh, pendampingan saat di lokasi hingga kepulangan jamaah sampai tempat kantor cabang atau pusat. Pelayanan yang diberikan mengutamakan prinsip amanah dan rasa tanggung jawab kepada jamaah".

Dalam hal daya tanggap, karyawan harus merespons dengan cepat dan ramah terhadap setiap pertanyaan serta kebutuhan jamaah, baik melalui media online maupun secara langsung di kantor.

Bahkan dalam kondisi tertentu, karyawan bersedia membantu jamaah yang mengalami kesulitan, misalnya dengan menjemput pembayaran ke rumah jamaah yang tidak dapat datang ke kantor karena faktor usia atau keterbatasan lainnya. Karyawan juga memberikan pendampingan intensif kepada jamaah selama proses ibadah umroh. Pendampingan ini meliputi bimbingan manasik, pengurusan administrasi, hingga pendampingan selama berada di Tanah Suci. Karyawan berusaha memberikan pelayanan terbaik agar jamaah dapat beribadah dengan nyaman dan khusyuk.

3. Bukti Fisik dalam Pelayanan

Salah satu indikator pelayanan prima yang diterapkan oleh cabang Panyuran adalah penyediaan fasilitas atau bukti fisik yang lengkap kepada jamaah. PT. Mutiara Amanah menyediakan berbagai fasilitas, seperti visa, tiket pesawat pulang-pergi, hotel, konsumsi tiga kali sehari, serta air zam-zam. Selain itu dalam kutipan wawancara oleh dinar sufi amalia, jamaah juga mendapatkan perlengkapan umroh yang lengkap, seperti koper, tas, kain ihram, mukena, baju manasik, kain batik, hijab, ikat pinggang, dan kartu identitas. Dari ketersediaan fasilitas tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi jamaah selama menjalankan ibadah umroh dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah.

4. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, Dinar Sufi Amalia mengungkapkan bahwa *"PT. Mutiara Amanah secara rutin mengadakan evaluasi setiap bulan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanan serta menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Selain itu, karyawan juga mendapat pelatihan dan pembekalan, seperti workshop yang bersertifikasi seperti untuk karyawan dan tourget yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja"*

Pelatihan ini juga menekankan pentingnya nilai amanah dalam memberikan pelayanan kepada jamaah dan juga melakukan kegiatan yang bermanfaat untuk karyawan terkait pelatihan workshop yang akanberimbas untuk pelayanan prima untuk para jamaah.

5. Kendala dalam Pelayanan dan Cara Mengatasinya

calysta Nuriyatur Rofi'ah selaku ketua cabang Panyuran Bahwa, "Dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti perbedaan kondisi dan karakteristik jamaah, serta keterbatasan dalam proses pelayanan tertentu. Namun, kendala tersebut diatasi melalui komunikasi yang baik, sikap tanggap, serta evaluasi berkala untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. "

Dari hasil wawancara menyatakan bahwa karyawan juga berusaha tetap memberikan pelayanan terbaik dengan menyesuaikan pendekatan terhadap kebutuhan masing-masing jamaah, sehingga pelayanan tetap berjalan secara optimal. Karena dalam satu bulan sekali pasti ada evaluasi terkait pelayanan sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, untuk mendorong agar jamaah lebih nyaman dan juga meningkatkan banyak jamaah.

6. Analisis Penerapan Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan pelayanan prima di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban dapat dianalisis menggunakan beberapa indikator pelayanan, yaitu:

a) Keandalan (Reliability): Karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan secara konsisten.
b) Daya Tanggap (Responsiveness): Karyawan memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan dan pertanyaan jamaah.
c) Jaminan (Assurance): Karyawan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jamaah melalui sikap profesional dan amanah.
d) Empati (Empathy): Karyawan menunjukkan kepedulian terhadap kondisi jamaah, misalnya dengan membantu jamaah yang mengalami kesulitan.
e) Bukti Fisik (Tangible): Tersedianya fasilitas dan perlengkapan yang lengkap bagi jamaah.

Dengan demikian, bahwa peran karyawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan

pelayanan prima, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan jamaah terhadap perusahaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran karyawan dalam penerapan pelayanan prima bagi jamaah umroh di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban, dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam memberikan layanan kepada jamaah. Karyawan tidak hanya bertugas sebagai pelaksana operasional, tetapi juga menjadi garda terdepan perusahaan dalam membangun kepercayaan dan kepuasan jamaah. Penerapan pelayanan prima telah dilakukan secara menyeluruh, mulai dari proses pendaftaran, pemberian informasi, pengurusan administrasi, hingga pendampingan selama pelaksanaan ibadah umroh dan pemulangan jamaah. Pelayanan yang diberikan mengutamakan prinsip amanah, rasa tanggung jawab, serta sikap peduli terhadap kebutuhan jamaah. Karyawan juga mampu memberikan layanan yang ramah, cepat, dan solutif, baik secara langsung di kantor maupun melalui media sosial. Selain itu, tersedianya fasilitas yang lengkap serta adanya sistem pelayanan yang terstruktur melalui standar operasional prosedur (SOP) turut mendukung keberhasilan pelayanan prima. Upaya peningkatan kualitas pelayanan juga dilakukan secara rutin melalui evaluasi berkala dan pelatihan bagi karyawan guna meningkatkan profesionalisme dan mutu layanan.

Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala, seperti perbedaan karakteristik jamaah dan keterbatasan dalam pelayanan, para karyawan mampu mengatasinya dengan baik melalui komunikasi yang efektif serta pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan jamaah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran karyawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan pelayanan prima di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban. Pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada kepuasan jamaah, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan jumlah jamaah yang setiap bulannya—kecuali musim haji—mencapai kurang lebih 1000 jamaah untuk seluruh cabang. Selain itu, penerapan pelayanan prima juga berdampak pada penguatan citra positif perusahaan serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang peran karyawan dalam implementasi pelayanan prima terhadap jemaah umrah di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran, Palang, Tuban, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan kepada perusahaan, karyawan, manajemen, dan peneliti selanjutnya. Bagi perusahaan, disarankan untuk menjaga konsistensi penerapan standar operasional prosedur (SOP) sebagai dasar utama dalam menjamin mutu pelayanan biro travel umroh, sekaligus meningkatkan inovasi berbasis teknologi digital seperti sistem informasi terpadu atau aplikasi layanan guna mempermudah akses dan komunikasi jemaah secara lebih efisien, serta memperkuat strategi promosi secara langsung kepada jamaah. Bagi karyawan, setiap individu hendaknya terus meningkatkan kompetensi secara berkelanjutan, mencakup keterampilan komunikasi interpersonal, pelayanan yang ramah dan tanggap, serta pemahaman keagamaan yang memadai. Sikap amanah, responsif, dan empati perlu dipertahankan dan diperkuat agar pelayanan menjadi lebih optimal, humanis, dan selaras dengan harapan jamaah. Sementara itu, bagi manajemen, pihak manajemen sebaiknya mempertahankan evaluasi kinerja pelayanan secara rutin serta menyediakan program pelatihan dan pembekalan yang terstruktur bagi seluruh karyawan, dengan fokus pada pengembangan soft skills seperti pelayanan prima, komunikasi efektif, dan manajemen keluhan, sehingga profesionalisme serta mutu pelayanan dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Amirudin Hammad, dkk. Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen (Yogyakarta: CV. Diandra Primamitra Media, 2020).

calysta Nuriyatur Rofi'ah. 2026. Pelayanan Prima di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban.

Dinar Sufi Amalia. 2026. Pelayanan Prima di PT. Mutiara Amanah Cabang Panyuran Palang Tuban.

Dr. Wier Ritonga, SE., MM. Buku Pelayanan Prima (Surabaya: PT. Muara Karya IKPI, 2022).

Fitria Halim, dkk. Manajemen Pemasaran Jasa (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021).

Hasan Fahmi Kusnandar & Dini Andini. Pelayanan Prima di Era Digital (Bandung: Widina Media Utama, 2024).

Jhon W. Creswell. Research Design Qualitative Quantitative Mixed Methods Approaches (2009).

Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. Qualitative Data Analysis (New Delhi: Sage Publication, 1994).

Meleong, L. J. Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1989).

Rudy C. Tarumingkeng. Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (Bogor: RUDYCT e-PRESS, 2025).

Sugiyono. Kualitatif, Kuantitatif, R&D (2019).