ABSTRAK

Athif Fadhil Aiman, *Manajemen Pelayanan Prima PT Shaff Berkah Tazkiya Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah.*

Antusiasme masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah umrah meningkat sehingga mendorong PPIU untuk memberikan layanan terbaik kepada Jemaah. Hal ini sejalan dengan tingginya ekspektasi Jemaah terkait pelayanan yang diberikan oleh PPIU. Seiring dengan itu, setiap perusahaan layanan umrah bersaing dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada Jemaah. Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini adalah Mengetahui Perencanaan pelayanan prima, Mengetahui proses penerapan pelayanan prima, dan Mengetahui evaluasi manajemen pelayanan prima di PT. Shaff Berkah Tazkiya dalam meningkatkan kepuasan jemaah.

Pelayanan prima adalah konsep yang bertujuan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Fokus utama teori ini adalah memastikan kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi secara memuaskan, bahkan melampaui ekspektasi mereka. Menurut Barata, pelayanan prima dilandasi konsep A6, yaitu *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma fenomenologi yaitu pendekatan dalam memahami dan menyelidiki pengalaman subjektif individu terhadap suatu fenomena.

Manajemen pelayanan prima di PT. Shaff Berkah Tazkiya dilaksanakan secara terstruktur dan konsisten melalui tiga tahap utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, perusahaan merancang standar layanan berdasarkan prinsip A6 (*attitude, attention, action, ability, appearance, accountability*). Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan menerapkan sikap ramah, kemampuan teknis, dan penampilan yang profesional yang sesuai dengan standar operasional prosedur. Evaluasi pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*).

Manajemen pelayanan prima di PT. Shaff Berkah Tazkiya menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh fasilitas atau teknis semata, tetapi juga oleh nilai spiritual, profesionalitas, dan sistem evaluasi yang berkelanjutan. Dengan menerapkan konsep A6 dan prinsip kepuasan pelanggan secara konsisten pada tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, PT. Shaff Berkah Tazkiya berhasil membentuk sistem pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan jemaah secara menyeluruh.

Kata Kunci : *Manajemen, Pelayanan Prima, Umrah, Kepuasan Jemaah, PPIU*