

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan juga hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan mengenai manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani.

Manajemen pelayanan umrah, PT. Wahyu Titian Insani sudah memiliki standar manajemen yang baik untuk melayani jamaahnya berawal dari pendaftaran hingga seterusnya. Kendala yang dihadapi tidak begitu terlihat hanya saja pada jadwal manasik yang tidak konsisten namun bisa diatasi dengan baik. Empat fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan) yang dijalankan juga sudah selaras dengan baik hal tersebut mendapat banyak penilaian positif dari jamaah yang sudah berangkat. Perkembangan dalam manajemen pelayanan akan selalu ditingkatkan guna pencapaian maksimal dalam kepuasan jamaah.

Pelayanan yang dijalankan oleh PT. Wahyu Titian Insani dengan membuka jadwal keberangkatan paling sedikit sekali dalam sebulan, fasilitas yang disediakan menyesuaikan dengan paket-paket yang diminati jamaah dari segi akomodasi seperti hotel bintang 3-5 sekaligus makanan dengan standar hotel itu sendiri ditambah lagi jarak hotel yang begitu dekat dengan tempat ibadah. Transportasi juga memiliki fasilitas yang sejuk dengan ruangan full AC. Karyawan dan pihak yang bekerja sama dengan PT. Wahyu Titian Insani adalah orang-orang

yang sudah profesional dalam bidangnya termasuk *muttawif* yang membimbing sangat ramah sehingga memudahkan jamaah untuk memahami segala penjelasan yang beliau berikan. Semua penilaian positif ini dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan PT. Wahyu Titian Insani sudah sangat maksimal dalam bidang pelayanan sehingga berhasil membuat jamaahnya merasa terpuaskan dalam perjalanan ibadah umrah ke tanah suci.

B. Saran

Bukan bermaksud mengurangi kemapanan dan keberhasilan PT. Wahyu Titian Insani juga tidak ada maksud mencari kelemahan dan kekurangan, namun semata-mata untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu manajemen pelayanan kedepannya. Untuk itu peneliti ada beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

- a. PT. Wahyu Titian Insani untuk mempertahankan program pelayanan yang sudah dinilai memuaskan bagi jamaah untuk tetap menjaga kepercayaan, kepuasan, dan kenyamanan dalam jasa pelayanan yang di berikan oleh PT. Wahyu Titian Insani.
- b. Memberikan pelatihan lebih banyak lagi untuk karyawan agar meningkatkan kualitas penyelenggaraan, juga mempertahankan hubungan harmonis terhadap pihak PT. Wahyu Titian Insani yang berada di setiap cabangnya.
- c. PT. Wahyu Titian Insani menjalankan pengawasan dan evaluasi tentang program pelayanan. Untuk tujuan meningkatkan program pelayanan dengan mempelajari kekurangan yang sudah dijalani sebelumnya.
- d. Memperkuat respon yang maksimal terhadap keinginan jamaah agar jamaah tidak berubah pikiran untuk mengguankan jasa PT. Wahyu Titian Insani.