

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti menarik simpulan sebagai berikut:

1. Sistem Operasionalnya dan pelayannya sudah bagus karena sesuai dengan PMA dengan terus meningkatkan kualitas serta pemasaran sudah maksimal karena menggunakan setrategi B2B dan C2C, memaksimalkan kerjasama dengan PT. Kaltrabu dan agen-agen dan operasional pelayanan di PT. Wahdan Sabilana sudah baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan PMA No. 23 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus dan pelayanan umrah yang sudah baik. Meskipun masih ada terdapat kekurangan dalam operasionalnya, tetapi itu masih bisa di atasi oleh para petugas. Mulai dari operasional pemasaran dan administratif sudah cukup maksimal terhadap jemaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di tanah air seperti kesopanan, kerapian dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jemaah haji ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di tanah suci, serta mampu bekerja sama dengan baik dengan pihak-pihak yang berhubungan seperti kerjasama dengan PT. Kaltrabu serta pihak pemberangkatan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai, fasilitas

penginapan tersebut berbintang lima yang menu Indonesia, makanannya juga sesuai dengan standar hotel bintang lima, dikarenakan itu sudah menjadi aturan dari pemerintah tentang standar pelayanan haji khusus.

2. Faktor pendukung dan penghambat PT. Wahdan Sabilana dalam operasional pemasaran adalah pendaftaran yang mudah bisa melewati agen – agen atau datang ke kantor, harga yang termasuk murah, fasilitas yang ditawarkan sesuai standar seperti hotel berbintang lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya tes swab, suntik vaksin meningitis dan vaksin anti covid – 19, dokter dan perawat yang mendampingi jemaah untuk menyediakan obat – obatan. diberikan kepada jemaah. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya persaingan biro travel lain, sulit nya memasarkan di masa *New Normal* yang mempengaruhi pengurangan jemaah umrah dan haji khusus.

## **B. Saran**

Tanpa mengurangi keberhasilan PT.Wahdan Sabilana, dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata – mata bermaksud untuk peningkatan mutu sistem operasional ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan *controlling* atau pengawasan, serta mengevaluasi diawal, dipertengahan dan di akhir program yang sedang dijalankan

atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan pelayanan perjalanan haji ke depannya lebih baik lagi.

2. Meningkatkan dan meluaskan strategi pemasaran tidak hanya B2B dan C2C.
3. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga tercipta kerjasama yang baik.
4. Mempertahankan hubungan harmonis dengan investor dan konsumen.
5. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jemaah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
6. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan – perusahaan lainnya.