

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya yang didukung dari data lapangan dan teori yang ada mengenai Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Ma'ali Wisata, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan manajemen pelayanan PT. Ma'ali Wisata berjalan secara baik hal ini dibuktikan dengan adanya pelayanan-pelayanan yang berjalan sesuai dengan harapan. Hal ini dikarenakan kematangan dalam mempersiapkan rencana yang akan dilaksanakan dan juga mengevaluasi semua pelayanan yang ada dengan mengadakan rapat rutin untuk mengetahui bagaimana hasil dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaah. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaahnya saat di tanah air, yaitu:
  - a. Bimbingan ibadah umrah (Manasik)
  - b. Transportasi jemaah (Maskapai)
  - c. Konsumsi
  - d. Kesehatan jemaah (Vaksin meningitis)
  - e. Perlindungan jemaah (Asuransi)
  - f. Administrasi
  - g. Keberangkatan

- h. Kedatangan
2. Respon yang diberikan jemaah terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata bermacam-macam, hal ini dikarenakan setiap pelayanan yang diberikan memiliki nilai kurang dan lebihnya masing-masing di mata jemaah. Akan tetapi secara keseluruhan, responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ditambah lagi dengan harganya yang bersahabat dan tidak kalah dari travel-travel besar lainnya yang ada di Kalimantan Selatan. Hal ini dibuktikan juga dengan keinginan responden untuk menggunakan kembali jasa PT. Ma'ali Wisata dalam menjalankan ibadah umrah.

## **B. Saran**

Setelah peneliti mengadakan penelitian dan menganalisa data yang berhubungan dengan berbagai hal yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Ma'ali Wisata, maka ada beberapa saran yang akan peneliti sampaikan, yaitu:

1. Diharapkan PT. Ma'ali Wisata agar sesegera mungkin merealisasikan penggunaan *by sistem* untuk memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah dengan cepat dan tepat. Karena seperti yang disampaikan oleh narasumber, bahwa PT. Ma'ali Wisata telah membeli aplikasinya dan beberapa karyawan juga sempat melakukan pelatihan untuk penggunaan aplikasi tersebut.

2. Diharapkan PT. Ma'ali Wisata lebih memperhatikan dan memberikan arahan lagi kepada karyawannya yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan jasa kepada jemaah lebih lagi karyawan yang di luar Banjarmasin seperti tim *handling* Jakarta.
3. Alangkah baiknya PT. Ma'ali Wisata menambah karyawan untuk bagian *costumer service*, karena terkadang ada situasi dimana jumlah jemaah dan calon jemaah yang lumayan banyak sehingga mengharuskan manajer untuk ikut serta dalam melayani jemaah. Situasi yang paling sulit adalah ketika satu karyawan tidak dapat datang, dan otomatis karyawan yang bertugas di bagian *costumer service* hanya ada satu karyawan.