

BAB V

PENUTUP

1.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di PT. Noor Thoibah Tour and Travel mengenai “Manajemen Pelayanan Umrah di PT Noor Thoibah Tour and Travel di Banjarbaru Kalimantan Selatan”, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan manajemen pelayanan yang diterapkan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel sudah cukup baik, dibuktikan melalui adanya fungsi manajemen (POAC) yang diterapkan di *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan PT. Noor Thoibah Tour and Travel, pelayanan-pelayanan yang berjalan sesuai dengan rencana dan beberapa dari hasil pengamatan di lapangan, dokumen, foto, dan video yang mendukung. Bentuk pelayanan yang diberikan juga sudah cukup baik dimana bentuk pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan PT. Noor Thoibah, tamu, dan juga para jemaah. Pelayanan yang diberikan selalu diperbaiki disetiap rapat mungguan yang diadakan 1 (satu) minggu sekali. Data evaluasi tersebut diambil melalui pesan-pesan testimoni yang diberikan jemaah dan juga keadaan saat dilapangan. Pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kepada jemaah saat di tanah air (Kal-Sel) yang dimaksud peneliti yaitu:
 - a. Administrasi
 - b. Transportasi (maskapai)

- c. Konsumsi
- d. Asuransi
- e. Paspur
- f. Bimbingan (Manasik)
- g. Kesehatan
- h. Keberangkatan

2. PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki beberapa faktor pendukung yang baik seperti sarana dan prasarana yang memadai dan lain sebagainya. Pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dan karyawan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik meskipun sumber daya manusia yang dimiliki kurang.

1.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan melakukan analisa data yang berhubungan dengan berbagai hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jemaah umrah yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel, maka peneliti memberikan beberapa hal yang ingin peneliti sampaikan, yaitu:

1. Diharapkan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dapat memberikan beberapa tanda petunjuk untuk jemaah, tamu ataupun mitra yang berkunjung ke kantor. Seperti tanda dilantai 1 (satu) menuju lantai 2 (dua).
2. Diharapkan karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dapat berkomunikasi lebih banyak secara langsung kepada para jemaah,

ketika sedang melakukan kegiatan seperti manasik, atau kegiatan lainnya yang melibatkan jemaah secara langsung.

3. Diharapkan juga dapat memberikan nuansa kantor yang lebih baik lagi, yaitu: pemberian struktur organisasi yang terpajang di ruang tunggu dan memberikan pajangan perlengkapan umrah dan lain sebagainya. Sehingga dapat memberikan gambaran kepada jemaah apa saja yang didapatkan ketika menggunakan jasa dari PT. Noor Thoibah Tour and Travel.