

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menyajikan simpulan dan saran-saran yang berkaitan daripada penelitian dan pembahasan dengan judul "manajemen Pelayanan umrah di PT. Wahdan sabilana Pada era *new normal*". Berikut Simpulan dan saran-sarannya.

A. Simpulan

Pada penelitian yang dilakukan, yang mencakup pelayanan administrasi (Khusus pendaftaran), pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi, dan pelayanan akomodasi yang diberikan pihak travel kepada jemaah sudah sangat baik, hal ini ditegaskan oleh para jemaah bahwa mereka merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan, meskipun pada pelayanan yang diberikan terdapat kekurangan tetapi para jemaah dapat memaklumi adanya kekurangan tersebut.

Fungsi-fungsi manajemen yang dijalankan pun juga sudah sangat baik yang mana hal itu bisa dilihat pada bab-bab sebelumnya. Fasilitas yang diberikan pada jemaah sesuai dengan paket yang dipilih, baik itu dari segi transportasi yang pada umumnya di dalam transportasi jemaah diberikan pelayanan serta *full ac*, konsumsi dengan standar menu indonesia juga ada beberapa varian masakan khas banjar yang dapat masuk dan dapat disajikan untuk jemaah, akomodas/hotel yang berstandar bintang 3/5, dan lainnya. Pelayanan ketika berada di Arab saudi dari

pihak wahdan sudah bekerjasama dengan pihak Arab Saudi yang disebut dengan tim *handling*, dengan adanya tim ini maka dapat dirasakan oleh jemaah bahwasanya dapat memudahkan jemaah dalam hal meminta bantuan dalam ruang lingkup pada proses pelaksanaan ibadah umrah. Dengan demikian terlihat pada hasil observasi, wawancara dan lainnya dapat disimpulkan bahwasanya dalam bidang pelayanan pihak wahdan sudah berusaha maksimal dalam pelayanan dan dari jemaah dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak travel.

Adapun pada faktor pendukung yang ada di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal* adalah pendaftaran yang mudah tanpa adanya datang ke kantor langsung, fasilitas-fasilitas yang dapat memuaskan jemaah baik itu dari segi fasilitas, pelayanan transportasi, kesehatan, akomodasi, dan lainnya. Sedangkan pada faktor penghambat pada era *new normal* ini, seperti banyaknya persaingan dan juga adanya *covid-19* maka menurunnya kuota yang diberikan pemerintah, dan juga mengenai tidak adanya tenaga kesehatan/ dokter yang mendampingi jemaah selama berada di Arab Saudi.

B. Saran-saran

Pada saran yang diberikan tanpa adanya niat untuk mengurangi keberhasilan yang telah diberikan PT. Wahdan Sabilana dan bukan bermaksud untuk mencari kekurangan yang ada, tetapi semata-mata hanyalah untuk memberikan saran agar kiranya nanti dengan adanya saran ini maka dapat mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan serta kinerja dari pihak travel kepada para jemaah.

Berikut beberapa saran yang diberikan;

1. Lebih ditngkatkan lagi perencanaan mengenai konsep atau agenda-agenda yang akan dilaksanakan dalam jalannya ibadah jemaah umrah.
2. Lebih memperhatikan lagi mengenai varian masakan untuk selera jemaah, seperti memberikan penyediaan masakan khas banjar, baik itu berupa masakannya, sayur-sayur, dan lainnya untuk para jemaah.
3. Mengadakan pembicaraan dengan pihak hotel untuk membahas mengenai pertimbangan diperbolehkannya masakan khas banjar masuk ke dalam hotel, guna untuk menambah selera jemaah tersebut.
4. Menyediakan tenaga kesehatan atau dokter yang berfokus pada kesehatan jemaah, yang mana petugas ini selalu mencek kesehatan jemaah dengan alat kesehatan yang standar, baik itu sebelum berangkat umrah, saat di Arab Saudi, dan pemulangannya.
5. Lebih tingkatkan lagi dalam hal mengawasi jemaah, dan mengevaluasi pada awal kegiatan, pertengahan kegiatan (Seperti adanya *briefing* sebelum masuk kegiatan), dan akhir kegiatan dengan tujuan agar pelayanan perjalanan ibadah umrah akan lebih baik lagi.
6. Mempertahankan pada hubungan yang harmonis dengan jemaah dan dengan sistem kekeluargaan di sesama pegawai sehingga terciptanya kerjasama yang baik.