

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai strategi kualitas pelayanan PT. Turbah Wisata Indah untuk meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapinya dalam usaha tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan strategi kualitas pelayanan dalam pelayanan umrah di PT.

Turbah Wisata Indah ini sudah sangat baik, karena sejak awal berdiri pada tahun 2019 hingga sekarang travel ini semakin banyak dikenal orang dan mengalami perkembangan yang sangat cukup signifikan. Meskipun jumlah peningkatan jemaah umrah pertahunnya tidak ada presentasinya. Namun, dapat kita lihat dari keberangkatan umrah di bulan Oktober 2023 awalnya berjumlah 97 orang. Kemudian pada keberangkatan Bulan November 2023 berjumlah 131 orang. Meskipun travel ini masih dalam tahap perizinan (dengan surat terlampir), travel ini tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para jemaahnya. Selain itu berdasarkan informasi yang didapatkan dari para alumni jemaah umrah, pelayanan yang telah diberikan PT. Turbah Wisata Indah ini sangat berkesan dan sesuai harapan mereka.

2. Untuk faktor pendukung yang dimiliki oleh PT. Turbah Wisata Indah menurut saya sangatlah banyak. Bukan hanya semakin terkenal dan berkembang setiap tahunnya, tetapi juga sarana dan prasarana yang dimiliki oleh travel ini menjadi faktor pendukung utama dalam menyediakan pelayanan yang optimal kepada para jemaah dari awal hingga akhir perjalanan. Sedangkan untuk faktor penghambat dari hasil wawancara kemarin mungkin tidak terlalu banyak. Faktor penghambat yang pernah terjadi yaitu tidak mendapatkan tiket. Seperti keberangkatan umrah reguler pada desember tahun 2023 kemarin, sehingga membuat pihak travel harus cepat dan sedia mengambil tindakan terhadap penghambat tersebut. Seperti penyediaan penginapan selama di Jakarta selama satu malam, dan penyediaan transportasi untuk para jemaah bagi yang ingin berziarah ke makam Habib Husein Luar Batang, Jakarta.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, peneliti memberikan rekomendasi yang dapat menjadi pertimbangan dan masukan bagi pihak-pihak yang terlibat.

1. Penyelesaian perizinan, meskipun travel ini sudah dalam tahap pengurusan perizinan. Sangat penting untuk memastikan kembali agar semua izin yang diperlukan segera dipenuhi. Hal ini akan

menambah kepercayaan para calon jemaah dan menghindari potensi permasalahan hukum di waktu yang akan datang.

2. Peningkatan promosi juga bisa dilakukan seperti memperluas promosi ke platform online yang lainnya seperti *tiktok* dan mengadakan acara promosi atau diskon khusus. Agar dapat menarik lebih banyak para calon jemaah.
3. Pentingnya memberikan pelatihan kepada karyawan seperti pelatihan komunikasi, empati, manajemen, dan pelatihan emosional tidak bisa diabaikan. Ini akan meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para jemaah.
4. Evaluasi yang rutin perlu dilakukan terhadap seluruh aspek operasional, termasuk kepuasan pelanggan dan efektivitas strategi pemasaran. Dengan cara ini, perusahaan dapat mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan PT. Turbah Wisata Indah dapat terus berkembang dan mempertahankan reputasinya sebagai penyedia layanan perjalanan ibadah haji dan umrah yang terpercaya dan berkualitas.