

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Travel Alhafiz Jaya Borneo telah menerapkan manajemen pelayanan dengan netral, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan.

Pada tahap perencanaan, pihak travel menyusun layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus lansia, terutama dalam hal kesehatan. Penyediaan asuransi, alat bantu, dan skema pendampingan menunjukkan adanya kesadaran terhadap pentingnya kesiapan fisik dan psikologis jemaah lansia.

Dalam fungsi pengorganisasian, pembagian tugas dilakukan secara fungsional walaupun belum ada tim khusus lansia secara struktural. Koordinasi lintas bagian terutama dalam akomodasi, transportasi, dan konsumsi berjalan cukup baik dengan penempatan staf yang fleksibel dan adaptif.

Tahap pelaksanaan merupakan bagian paling dominan, karena melibatkan interaksi langsung antara staf dan jemaah lansia. Pendekatan yang humanis, komunikasi yang intensif, serta perhatian pada kondisi fisik jemaah menjadi kekuatan utama dalam pelaksanaan layanan.

Pada fungsi pengendalian, pihak travel melakukan pengawasan secara berkala terhadap semua aspek layanan, dengan penekanan pada keselamatan dan kenyamanan jemaah lansia. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan langsung dan pengumpulan umpan balik dari jemaah.

## **B. Saran**

Bukan bermaksud mengurangi kemapanan dan keberhasilan travel Alhafiz Jaya Borneo juga tidak ada maksud mencari kelemahan dan kekurangan, namun semata-mata untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu manajemen pelayanan kedepannya. Untuk peneliti ada beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Travel Alhafiz Jaya Borneo dapat terus mempertahankan program pelayanan yang sudah ada dengan tetap menjaga kepercayaan, kepuasan, dan kenyamanan dalam jasa pelayanan yang di berikan oleh Travel Alhafiz Jaya Borneo kepada jemaah.
2. Memberikan pelatihan lebih banyak lagi untuk karyawan yang menangani lanjut usia agar meningkatkan kualitas penyelenggaraan, juga mempertahankan hubungan harmonis terhadap pihak Travel Alhafiz Jaya Borneo.
3. Travel Alhafiz Jaya Borneo sebaiknya di saat pelaksanaan jemaah lanjut usia diberi penanda seperti pita atau yang membedakan dari jemaah muda yang lain, agar lebih mudah untuk mengetahui jika terjadi apa-apa.
4. Travel Alhafiz Jaya Borneo menambah alat kesehatan ringan seperti alat ukur tekanan darah, oksigen, atau gula darah sebagai bagian dari kesiapan pelayanan kesehatan.