

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* telah menerapkan strategi pelayanan bimbingan manasik umrah dengan cukup baik dan terarah. Strategi pelayanan yang diterapkan tidak hanya berfokus pada penyampaian materi ibadah, tetapi juga pada upaya mendampingi dan mempersiapkan jemaah secara menyeluruh, baik dari segi pemahaman, kesiapan mental, maupun kenyamanan selama proses ibadah umrah.

Pelaksanaan strategi pelayanan bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dapat dilihat melalui pendekatan 5P Mintzberg, yaitu perencanaan, taktik, pola pelayanan, posisi, dan perspektif organisasi. Kelima unsur ini saling berkaitan dan bersama-sama membentuk sistem pelayanan yang mendukung kesiapan jemaah sebelum berangkat ke Tanah Suci.

Dari sisi perencanaan, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* telah menyusun kegiatan bimbingan manasik dengan cukup matang. Jadwal bimbingan ditetapkan secara jelas, materi disusun secara sistematis, dan pembimbing dipilih dari orang-orang yang memiliki pengalaman serta pemahaman yang baik tentang ibadah umrah. Selain itu, sarana dan prasarana pendukung juga disediakan agar jemaah lebih mudah memahami materi yang disampaikan.

Perencanaan ini membantu jemaah merasa lebih siap dan tidak bingung dalam mengikuti proses manasik.

Dari sisi taktik pelayanan, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* memiliki beberapa langkah yang mampu meningkatkan kepercayaan jemaah. Salah satunya adalah pemberian tiket keberangkatan yang sudah confirmed sejak awal serta kepastian pengurusan visa. Selain itu, adanya sesi tanya jawab dan komunikasi yang terbuka selama bimbingan membuat jemaah merasa diperhatikan dan lebih leluasa untuk menyampaikan kebingungan atau pertanyaan terkait ibadah umrah.

Dalam hal pola pelayanan, bimbingan manasik dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan. Jemaah tidak hanya mendapatkan bimbingan sebelum keberangkatan, tetapi juga pemantapan manasik menjelang keberangkatan dan pendampingan selama berada di Tanah Suci. Pola pelayanan yang seperti ini membuat jemaah merasa lebih tenang, aman, dan percaya bahwa mereka tidak dibiarkan sendiri ketika menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan ibadah.

Dari segi posisi, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* berhasil membangun citra sebagai biro perjalanan umrah yang legal, profesional, dan dapat dipercaya. Legalitas resmi, pengalaman memberangkatkan jemaah dalam jumlah besar, serta peningkatan jumlah jemaah setiap tahun menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan ini. Hal tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan bimbingan manasik yang diberikan.

Sementara itu, dari sisi perspektif atau cara pandang organisasi, pelayanan bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* didasarkan pada nilai-nilai religius, tanggung jawab, dan keikhlasan. Pelayanan dipandang sebagai amanah, bukan semata-mata sebagai kegiatan bisnis. Hal ini terlihat dari sikap pembimbing dan staf yang ramah, sabar, serta memiliki kepedulian terhadap kondisi jemaah, khususnya jemaah lanjut usia.

Secara keseluruhan, strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025 telah memberikan dampak positif bagi jemaah. Jemaah menjadi lebih memahami tata cara ibadah umrah, lebih siap secara mental dan spiritual, serta merasa lebih nyaman dan aman dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan bimbingan manasik umrah yang selama ini telah berjalan dengan baik. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk terus berinovasi, terutama dalam pemanfaatan media digital, agar bimbingan manasik dapat diakses lebih mudah oleh jemaah yang memiliki keterbatasan waktu.

2. Peningkatan evaluasi bimbingan manasik

Perlu adanya evaluasi yang lebih terstruktur terhadap kegiatan bimbingan manasik, misalnya dengan melihat sejauh mana pemahaman jemaah setelah mengikuti manasik. Evaluasi ini penting agar pihak travel dapat mengetahui kekurangan yang masih ada dan melakukan perbaikan ke depannya.

3. Perhatian khusus bagi jemaah lanjut usia

Mengingat banyaknya jemaah yang berusia lanjut, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* disarankan untuk memberikan pendampingan yang lebih intensif, baik saat manasik maupun selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Pendekatan yang lebih sabar dan personal akan sangat membantu jemaah lansia dalam memahami dan menjalankan ibadah umrah.

4. Pengembangan kualitas pembimbing

Pembimbing manasik diharapkan terus meningkatkan kemampuan, baik dari segi pemahaman materi ibadah maupun cara menyampaikan materi kepada jemaah. Dengan pembimbing yang komunikatif dan berpengalaman, proses bimbingan akan berjalan lebih efektif dan mudah dipahami.

5. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji aspek lain, seperti tingkat kepuasan jemaah atau dampak bimbingan manasik terhadap kemandirian jemaah saat berada di Tanah Suci..

