

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti menarik simpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan haji khusus di PT. Taibah Semesta Wisata II sudah baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan PMA No. 23 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan haji khusus. Meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelayanan yang diberikan khususnya dalam pelayanan kesehatan, tetapi itu masih bisa diatasi oleh para petugas dan jemaah pun masih bisa memakluminya, dan jemaahnya secara keseluruhan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Taibah Semesta Wisata II. Mulai dari pelayanan administratif sudah cukup maksimal terhadap jemaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di tanah air seperti kesopanan, kerapian dan keprofesionalan karyawan melayani para calon jemaah haji ketika baru akan mendaftarkan diri maupun ketika di tanah suci, serta mampu bekerja sama dengan baik dengan pihak-pihak yang mendukung memberangkatkan ibadah haji seperti akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai, fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang menu makanannya juga sesuai dengan standar

hotel bintang lima, dikarenakan itu sudah menjadi aturan dari pemerintah tentang standar pelayanan haji khusus.

2. Faktor pendukung dan penghambat PT. Taibah Semesta Wisata II dalam melayani jemaahnya merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semula oleh pihak pengelola. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jemaah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jemaah, seperti hotel berbintang lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter dan perawat yang mendampingi jemaah untuk menyediakan obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya *complain* dari jemaah mengenai tenaga kesehatan yang kurang memerhatikan jemaah, karena juga sibuk beribadah. Seharusnya tugas utama dari tenaga kesehatan baik itu dokter ataupun perawat adalah melayani jemaah, setelah selesai bertugas melayani jemaah baru petugas kesehatan bisa beribadah. Dalam hal ini bukan bermaksud untuk menomorduakan ibadah, tetapi tugas dari petugas kesehatan baik itu dokter ataupun perawat memangnya tugasnya adalah melayani jemaah, khususnya bagi jemaah yang mengalami masalah kesehatan. Bukan hanya itu, tenaga medis juga harus selalu melakukan kontrol terhadap jemaah haji khusus PT. Taibah Semesta Wisata II, jika ditemukan jemaah yang kurang sehat atau sakit, langsung dilakukan pertolongan terhadap jemaah yang bersangkutan.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin, dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan *controlling* atau pengawasan, serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan pelayanan perjalanan haji ke depannya lebih baik lagi.
2. Setiap petugas haji, khususnya petugas kesehatan hendaknya diberikan masukan lagi, bahwa melayani jemaah adalah hal yang paling utama, bukan maksudnya menomorduakan ibadah, tetapi petugas haji memang bertugas melayani jemaah haji, setelah menjalankan tugasnya para petugas baru bisa menjalankan ibadah seperti yang lainnya.
3. Mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kualitas pada karyawan sehingga tercipta kerjasama yang baik.
4. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jemaah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
5. Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya.