

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Dalam merumuskan manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19 yaitu PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin selalu menjaga kualitasnya dari segala aspek, baik itu dari sumber daya manusia yang dimilikinya, segi pelayanannya, termasuk juga ketaatannya pada peraturan yang berlaku. Implementasi dari manajemen strategi yang dilakukan PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin diantaranya yaitu tujuan dari pelayanan menentukan tahapan dalam pelayanan. Kemudian untuk evaluasi permasalahan yang terjadi bukan karena kesalahan pada travel, tetapi karena perbedaan kebijakan antara Arab Saudi dan Indonesia tentang pemberangkatan umrah pada masa pandemi ini.
2. PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin sebagai penyedia jasa pelayanan travel umrah yang beroperasi dimasa pandemi mendapati banyak kendala yang harus mereka hadapi. Kendala tersebut diantaranya; *Pertama*, administrasi berupa adanya tambahan persyaratan yang diperlukan yakni surat Kesehatan yang dibuktikan dengan swab tes PCR bagi para jemaah yang berangkat umrah. *Kedua*, adalah kendala pada proses manasik yang berupa pembatasan aktivitas massa yang membuat calon Jemaah tidak dapat melakukan proses manasik dengan leluasa. Sehingga proses manasik dilakukan dengan tidak efektif karena harus melakukan proses manasik

berkali-kali sebab dibatasinya kapasitas massa yang bisa di tampung. *Ketiga*, akomodasi berupa adanya tambahan biaya sebesar lima juta rupiah yang dibebankan kepada para jemaah untuk karantina mandiri selama tiga hari saat tiba di Arab Saudi dan saat kembali ke tanah air. *Keempat*, transportasi berupa adanya pembatasan kapasitas kendaraan yang membuat PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin hanya mampu memberangkatkan Jemaah sebanyak 50% dari kapasitas pesawat dan harus dibagi dengan beberapa travel lainnya. Dan untuk memberangkatkan jemaah ke bandara pihak PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga harus menyewa dua bus yang seharusnya bisa diberangkatkan hanya dengan satu bus saja. *Kelima*, konsumsi berupa diperlukan adanya tambahan pemberian vitamin untuk para jemaah agar tetap sehat sehingga *cost* yang dikeluarkan oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin juga bertambah. *Keenam*, protokol Kesehatan yang harus dijaga ketat sehingga para jemaah harus diberikan pengertian lebih agar tetap bersabar dalam menunggu kepastian keberangkatan umrah.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh demi meningkatkan kinerja kedepannya, berikut beberapa rekomendasi yang diberikan:

1. Kepada PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, penulis memberikan saran agar memperbaiki beberapa kondisi yang dianggap sebagai kekurangan, kelemahan dan hambatan-hambatan dalam perusahaan.

2. Memaksimalkan segala potensi yang dimiliki oleh PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin, berupa lingkungan yang potensial, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya agar PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin mampu bersaing dengan travel lainnya.
3. Evaluasi kinerja harus sering untuk mengatasi permasalahan permasalahan yang ada.