

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini terkait dengan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Utara maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jenis kegiatan pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara kepada jemaah haji maupun umrah dalam proses pemberangkatan yakni diantaranya meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, konsumsi, akomodasi, pembinaan dan perlindungan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, yang mana dalam hal itu dijelaskan tentang tanggung jawab bagi penyelenggara haji dan umrah terhadap jemaah meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, konsumsi, akomodasi, pembinaan, dan perlindungan. Dan juga dalam pelayanannya pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada para jemaahnya sebagaimana pihak travel selalu berusaha memahami kebutuhan para jemaahnya.
2. Manajemen pelayanan pemberangkatan ibadah haji dan umrah, PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara juga sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam setiap jasa pelayanannya mulai dari pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, konsumsi,

akomodasi, pembinaan dan perlindungan. Kegiatan pelayanan terlaksana dengan baik sesuai tahapan fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang tujuannya yaitu untuk memudahkan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan terhadap jemaah sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing, sehingga terciptanya kinerja yang efektif dan efisien dalam melayani jemaah.

3. Faktor pendukung dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara diantaranya lokasi yang strategis, adanya sosialisasi ke desa-desa untuk memperkenalkan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, banyaknya testimoni kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara, memiliki surat izin dari Kementrian Agama, dan pembimbing haji dan umrah yang berpengalaman.

Sedangkan faktor penghambat pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara adanya persaingan pelayanan dan harga dengan travel-travel yang lain yang berada di penajam paser utara, dan tidak tersedianya dokter atau perawat ketika dalam pemberangkatan ibadah umrah dalam proses pemberangkatan maupun ketika di Tanah suci.

B. Rekomendasi

1. PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara untuk dapat meningkatkan pelayanannya lebih baik lagi, walaupun sudah dinilai memuaskan bagi jemaah untuk tetap menjaga kepercayaan, kepuasan, dan kenyamanan dalam jasa pelayanan yang diberikan Oleh PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.
2. Perlunya mengadakan evaluasi tiap-tiap pelaksanaan pada kegiatan pelayanan travel terhadap jemaah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sehingga dapat mengetahui dimana kekurangan yang perlu diperbaiki dalam kegiatan pelayanan. Dengan demikian adanya evaluasi tersebut pihak travel PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi kedepannya.
3. Untuk Peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis agar menambah periode waktu yang digunakan. Sehingga hasil yang didapatkan bisa jauh lebih baik lagi. Selain itu juga peneliti selanjutnya dapat meneliti pelayanan lainnya yang belum disertakan dalam penelitian ini, seperti pelayanan terhadap jemaah ketika pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Tanah Suci pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.