

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di sini, kesimpulan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan evaluasi terhadap layanan yang disediakan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa layanan tersebut telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan teori dan praktik yang berlaku. Meskipun PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin menghadapi tantangan yang signifikan dalam menghadapi persaingan harga dari penyelenggara haji dan umrah lainnya, lembaga ini tetap mampu menyediakan layanan wisata Islami yang memadai. Secara administratif, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga telah memenuhi persyaratan untuk memfasilitasi kegiatan jemaah haji baik di dalam negeri maupun di Tanah Suci. Akomodasi yang disediakan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin berupa hotel bintang lima dengan menu makanan internasional dan nasional, yang semuanya dikendalikan melalui manajemen yang baik oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga mengadakan pertemuan Manasik sebanyak 3-4 kali sebelum keberangkatan, untuk memberikan pembekalan kepada jemaah haji dan umrah. Selama jemaah berada di Arab Saudi, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga bekerja sama dengan Muthawif dalam

melaksanakan ibadah haji dan umrah. Selain itu, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga menyediakan perlindungan asuransi bagi jamaah haji dan umrah, yang berlaku mulai dari saat mereka meninggalkan tempat tinggal hingga kembali ke Tanah Air.

2. Setiap lembaga memiliki faktor penghambat dan pendukung yang dapat menjadi penilaian untuk perbaikan dalam mencapai tujuan. Faktor penghambat di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin antara lain adalah persaingan dengan lembaga penyelenggara haji dan umrah lainnya, terutama dalam hal harga. Namun, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga memiliki faktor pendukung yang kuat, seperti kantor yang strategis, izin resmi dari Kementerian Agama, sumber daya ahli, jaringan yang luas baik di dalam maupun luar negeri, serta sarana dan prasarana yang lengkap.

B. Rekomendasi

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin harus fokus pada pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan ke depannya tanpa mengorbankan kesuksesan dan kehandalan yang sudah dicapai. Dalam konteks ini, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai rekomendasi berdasarkan penelitian ini, antara lain:

1. Penting untuk melanjutkan implementasi pelayanan yang baik seperti yang telah dilakukan oleh PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan kepada jemaah dan

karyawan perusahaan. Dalam hal ini, memberikan bimbingan, kepemimpinan, dan insentif yang lebih dapat menciptakan kesan positif dan kepuasan di kalangan jemaah dan jemaah umrah.

2. Monitoring dan evaluasi terhadap program yang sedang berjalan dan yang telah berjalan perlu dilakukan secara teratur. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan biro perjalanan haji dan umrah terus meningkat ke arah yang lebih baik di masa mendatang.
3. Penting bagi perusahaan untuk merespons keinginan jemaah dalam setiap pelayanan haji dan umrah. Dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan jemaah, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi ekspektasi mereka.
4. Meningkatkan kualitas karyawan perlu menjadi fokus perusahaan guna menciptakan kerjasama yang baik dan menjaga hubungan yang harmonis. Dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan, perusahaan dapat memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal.
5. Produsen usaha harus terus berupaya mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik guna meningkatkan daya saing dengan pelaku usaha lainnya. Dalam industri perjalanan haji dan umrah, penting bagi PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin untuk terus berinovasi dan meningkatkan pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dapat terus meningkatkan kualitas

pelayanan dan memperkuat posisinya dalam persaingan industri, serta menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi jemaah yang menggunakan jasa mereka.