

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dalam bab-bab sebelumnya yang didukung oleh hasil penelitian lapangan dan teori yang relevan, maka kesimpulan dari penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan para jemaah. Keberhasilan ini tidak terlepas dari perencanaan yang matang, pengorganisasian dan pelaksanaan yang baik, serta adanya pengawasan melalui rapat rutin guna memantau hasil pelaksanaan pelayanan. Adapun bentuk pelayanan yang disediakan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel kepada jemaah umrah sesuai Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Bab V Pasal 13, selama masih berada di Indonesia meliputi:
 - a. Pelayanan Administrasi
 - b. Fasilitas transportasi
 - c. Bimbingan Manasik Umrah
 - d. Pelayanan Konsumsi
 - e. Pelayanan Kesehatan
 - f. Perlindungan Jemaah

2. Respon jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel cukup beragam, karena setiap layanan memiliki keunggulan dan kekurangannya masing-masing. Meski demikian, secara umum para jemaah merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Ditambah lagi, harga paket umrah yang ditawarkan dinilai terjangkau dan mampu bersaing dengan biro perjalanan umrah besar lainnya di wilayah Kalimantan. Kepuasan ini juga ditunjukkan melalui keinginan para jemaah untuk kembali menggunakan jasa PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam perjalanan umrah di masa mendatang.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan jemaah umrah di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan dan memberikan pembinaan yang intensif kepada karyawan, khususnya mereka yang bertugas langsung di lapangan, seperti tim *handling* yang berada di luar kota Banjarmasin, misalnya di Jakarta dikarenakan ada kritik dari jemaah. Arahan dan evaluasi yang berkesinambungan akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Disarankan untuk PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, berdasarkan masukan dari jemaah, agar peran *Tour Leader* perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kemampuan berkomunikasi, pendampingan teknis ibadah, dan ketanggapan dalam menghadapi situasi mendesak. PT. Abu

Zein dapat menyelenggarakan pelatihan dan evaluasi kinerja *tour leader* secara rutin agar pelayanan di lapangan lebih optimal dan sesuai dengan harapan jemaah.

3. Disarankan untuk memberikan pelatihan untuk *Tour Leader* dalam hal komunikasi yang baik dengan lansia dan jemaah pemula, penanganan darurat jika ada jemaah yang tersesat, sakit mendadak dan kehilangan barang atau dokumen.