

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, disimpulkan bahwa PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin perlu menerapkan strategi pelayanan yang bersifat menyeluruh. Strategi ini mencakup peningkatan mutu layanan dengan menghadirkan pelayanan yang ramah, profesional, serta tanggap terhadap kebutuhan jemaah, disertai pemahaman yang jelas mengenai prosedur ibadah. Dalam aspek promosi, diperlukan optimalisasi melalui media cetak dan media sosial, termasuk menghadirkan ustadz-ustadz terkenal sebagai daya tarik. Perusahaan juga disarankan untuk menawarkan paket perjalanan yang kompetitif dan terjangkau, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui proses rekrutmen dan pelatihan staf yang berkompeten, termasuk *tour leader* yang telah tersertifikasi. Selain itu, PT. Wahyu Titian Insani menerapkan tiga konsep utama dalam pelayanannya, yaitu pendampingan, pembimbingan, dan pelayanan langsung. Ketiga prinsip dasar keselamatan (*safety*), kepercayaan (*trust*), dan kepemimpinan (*leading*) juga menjadi landasan dalam pelaksanaan layanan. Strategi pelayanan ini diperkuat dengan pendekatan humanis yang menekankan hubungan kekeluargaan dan persuasif dalam menjalin komunikasi dengan jemaah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. PT.Wahyu Titian Insani disarankan untuk terus mempertahankan serta secara konsisten meningkatkan mutu pelayanan kepada jemaah, guna menjaga kepercayaan dan minat masyarakat yang sudah terbentuk.
2. Perusahaan perlu mendorong peningkatan kinerja staf, khususnya yang berinteraksi langsung dengan jemaah, melalui pelatihan dan evaluasi berkala. Hal ini bertujuan untuk memperkuat kepercayaan jemaah dalam memilih layanan yang disediakan oleh biro.