BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pelayanan jemaah umrah lansia di PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi pelayanan yang diterapkan telah dirancang secara khusus dengan mempertimbangkan kebutuhan fisik, psikologis, dan tingkat pemahaman jemaah lansia yang berbeda dari jemaah pada umumnya. Strategi ini meliputi empat tahapan utama, yakni sebelum keberangkatan, selama perjalanan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, dan pasca-keberangkatan. Pendekatan yang digunakan berbasis pada nilai-nilai humanisme, kekeluargaan, serta empati yang kuat. Dalam kerangka teori strategi menurut Wheelen dan Hunger, strategi ini telah melalui tahapan perumusan (melalui penyesuaian dengan karakteristik lansia), implementasi (pendampingan intensif, penyediaan fasilitas ramah lansia, sistem informasi yang mudah dipahami), dari perspektif teori SERVQUAL, kelima dimensi kualitas pelayanan *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Seluruhnya telah tercermin dalam praktik pelayanan PT. Ameera Mekkah terhadap jemaah lansia.
2. Adapun tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah lansia mencakup keterbatasan fisik, gangguan kesehatan,

tingkat daya tangkap yang rendah, serta keterbatasan fisik, gangguan kesehatan, tingkat daya tangkap yang rendah, serta keterbatasan dalam memahami dan mengikuti informasi teknis saat ibadah. Selain itu, tantangan eksternal seperti kepadatan di Tanah Suci, cuaca ekstrem, serta keterbatasan fasilitas publik juga menjadi hambatan tersendiri. Namun demikian, PT. Ameera Mekkah mampu mengatasi berbagai kendala tersebut melalui kesiapsiagaan petugas, penyesuaian jadwal yang fleksibel, komunikasi dua arah yang intensif, serta penyediaan fasilitas dan layanan darurat. Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan telah sesuai dengan teori strategi dan konsep pelayanan Servqual, meskipun ke depannya tetap diperlukan pengembangan dan inovasi layanan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan terhadap jemaah lansia dapat terus ditingkatkan.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Ameera Mekkah Travel Cabang Kalimantan Selatan maupun pihak-pihak terkait lainnya:

1. Peningkatan Kapasitas SDM dan Pendampingan Khusus Lansia

PT. Ameera Mekkah Travel diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya *tour leader*, bimbingan manasik, dan tenaga medis, melalui pelatihan intensif mengenai

pendampingan lansia, komunikasi efektif, serta penanganan medis darurat. Selain itu, disarankan agar perusahaan menyediakan pendamping khusus lansia secara permanen, tidak hanya *tour leader* umum, demi memastikan kenyamanan dan keamanan jemaah lansia selama proses ibadah.

2. Optimalisasi Fasilitas dan Sistem Teknologi Informasi

Sarana dan prasarana penunjang bagi jemaah lansia seperti kursi roda, ruang istirahat saat manasik, serta fasilitas medis mandiri, perlu ditingkatkan dari segi kualitas dan kuantitas. Di samping itu, pemanfaatan teknologi informasi juga perlu ditingkatkan

3. Penguatan Evaluasi dan Budaya Pelayanan Humanisme

Perusahaan perlu memperkuat sistem evaluasi pasca-ibadah dengan metode yang lebih sistematis seperti survei kepuasan, wawancara mendalam, atau forum diskusi khusus jemaah lansia. Selain itu, nilai-nilai empati, kekeluargaan, dan pelayanan penuh kasih sayang hendaknya ditanamkan dalam budaya kerja perusahaan sebagai ciri khas pelayanan yang tidak hanya teknis, tetapi juga spiritual dan emosional.

4. Pelaksanaan Silaturahmi pasca kedatangan umrah

Seperti melakukan arisan ataupun kumpul-kumpul untuk menyambung silaturahmi dengan jemaah supaya tidak terputus hubungan antara travel dan jemaah.