

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan umroh pada PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru telah dijalankan secara **terstruktur dan profesional**, dengan mengacu pada prinsip-prinsip manajemen modern dan standar pelayanan prima.

1. Sistem Manajemen Pelayanan

PT. Mubarak Raya Wisata melaksanakan fungsi-fungsi manajemen (POAC) dengan baik, mulai dari perencanaan pelayanan umroh, pengorganisasian tugas staf secara terstruktur, pelaksanaan kegiatan pembekalan dan pendampingan ibadah, hingga pengawasan dan evaluasi berkala.

2. Standar Pelayanan

Perusahaan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi, serta melakukan evaluasi rutin berdasarkan masukan jemaah untuk meningkatkan mutu pelayanan.

3. Pemanfaatan Teknologi

Dalam upaya digitalisasi layanan, PT. Mubarak Raya Wisata telah mengimplementasikan pendaftaran online, absensi manasik digital, serta mengembangkan aplikasi informasi perjalanan jemaah, yang memudahkan proses pelayanan secara real-time.

4. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan dimensi SERVQUAL, pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata mencakup aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang cukup tinggi, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan akomodasi, perubahan jadwal, dan tantangan adaptasi jemaah lansia.

5. Strategi Peningkatan dan Evaluasi

Perusahaan menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas dengan pelatihan rutin bagi staf, penggunaan *Google Form* sebagai umpan balik, serta rencana jangka panjang seperti pengembangan pusat pelatihan manasik dan perluasan jaringan mitra di Arab Saudi.

B. Saran-saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Peningkatan Kompetensi SDM

Perusahaan sebaiknya terus meningkatkan pelatihan terhadap staf, khususnya dalam penguasaan teknologi dan keterampilan komunikasi, agar pelayanan semakin optimal dan profesional.

2. Peningkatan Aksesibilitas Hotel di Mekkah

Mengingat beberapa jemaah mengeluhkan jarak hotel yang cukup jauh dari Masjidil Haram, perusahaan diharapkan dapat meninjau kembali kerja sama dengan penyedia akomodasi agar kenyamanan jemaah lebih terjamin.

3. Penguatan Sistem Digital Terpadu

Pengembangan platform layanan berbasis aplikasi perlu segera diselesaikan dan dioptimalkan agar seluruh informasi perjalanan jemaah dapat diakses dengan mudah dan efisien, baik oleh perusahaan maupun jemaah.

4. Antisipasi Kendala Eksternal

PT. Mubarak Raya Wisata perlu menjalin komunikasi yang lebih intensif dengan mitra di Arab Saudi untuk mengantisipasi perubahan mendadak, seperti perpindahan hotel atau keterlambatan visa, serta menyiapkan alternatif solusi yang lebih responsif.

5. Pemberian Kompensasi yang Proporsional

Dalam menghadapi keterlambatan atau perubahan jadwal, perusahaan disarankan mempertimbangkan kompensasi yang lebih variatif dan proporsional untuk menjaga kepercayaan jemaah