

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Strategi dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Manajemen Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah

Manajemen strategi pelayanan haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi, yang seluruhnya diarahkan untuk pengelolaan kualitas pelayanan kepada jemaah.

- a. Perumusan strategi dilakukan melalui penyusunan perencanaan layanan yang mencakup proses pendaftaran, penyediaan akomodasi, dan pelaksanaan bimbingan manasik. Perumusan strategi disusun berdasarkan visi dan misi perusahaan serta diformulasikan oleh pimpinan bersama pembimbing ibadah. Strategi ini dirancang untuk memberikan kemudahan administrasi, kenyamanan layanan, serta kesiapan jemaah dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.
- b. Implementasi strategi dilaksanakan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), pengelolaan pelayanan oleh staf, penyediaan akomodasi sesuai standar pelayanan perusahaan, serta pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi dan

koordinasi. Pelaksanaan strategi tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki pengalaman dan pelatihan, fasilitas operasional yang memadai, serta kerja sama dengan mitra eksternal.

- c. Evaluasi strategi dilakukan melalui monitoring terhadap pengalaman jemaah, evaluasi internal pada setiap periode keberangkatan, serta penyesuaian program layanan berdasarkan temuan di lapangan. Namun demikian, evaluasi yang dilakukan masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga diperlukan pengembangan sistem evaluasi yang lebih terstruktur.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Strategi Pelayanan

- a. Faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi pelayanan meliputi pengalaman perusahaan yang panjang, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, kerja sama dengan mitra layanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta pendekatan kekeluargaan dalam pelayanan kepada jemaah. Faktor-faktor tersebut mendukung pelaksanaan strategi pelayanan, khususnya pada aspek keandalan, ketanggapan, dan jaminan pelayanan.
- b. Faktor penghambat meliputi kendala koordinasi dengan mitra layanan, perbedaan karakter dan kebutuhan jemaah, belum tersedianya sistem evaluasi tertulis, serta perubahan regulasi pemerintah yang memengaruhi teknis penyelenggaraan haji dan umrah. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan dalam pelaksanaan strategi pelayanan dan memerlukan pengelolaan yang adaptif.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi PT. Pancar Ni'mah

a. Penguatan integrasi teknologi informasi

Perusahaan disarankan untuk mengembangkan sistem teknologi informasi yang lebih terintegrasi, seperti pengelolaan database jemaah berbasis digital, sistem administrasi pelayanan yang terdokumentasi secara elektronik, serta pemanfaatan media informasi yang terstruktur. Langkah ini diharapkan dapat mendukung konsistensi pelayanan, mempermudah proses administrasi, serta menunjang sistem evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

b. Peningkatan sistem evaluasi strategi pelayanan

Perusahaan perlu menyusun mekanisme evaluasi strategi yang lebih sistematis dan terdokumentasi, misalnya melalui penyusunan formulir umpan balik tertulis atau survei sederhana pascapelayanan. Sistem ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial dan perbaikan layanan pada periode berikutnya.

c. Penguatan koordinasi dengan mitra layanan

Koordinasi dengan mitra layanan, seperti hotel, transportasi, dan maskapai, perlu diperkuat melalui perjanjian kerja sama yang lebih

rinci dan mekanisme komunikasi yang jelas. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan hambatan operasional serta menjaga kesesuaian layanan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna memperoleh data yang lebih luas dan terukur, khususnya dalam mengkaji hubungan antara manajemen strategi dan kualitas pelayanan haji dan umrah. Selain itu, penelitian lanjutan dapat memperluas objek penelitian pada beberapa biro perjalanan untuk memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif.

3. Bagi Pembaca dan Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam pengembangan kajian manajemen strategi pelayanan pada lembaga penyelenggara haji dan umrah, serta menjadi rujukan bagi akademisi dan praktisi dalam memahami penerapan manajemen strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan jasa keagamaan.