

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dianalisis pada bab sebelumnya terkait dengan pelayanan prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin tahun 2024 maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut : Pelayanan prima yang diberikan oleh Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru dengan menyelaraskan faktor A6 melalui sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab menurut Atep adya Barata :

##### **1. Pelayanan Administrasi**

- a. Sikap: Karyawan PT. Kamilah Berkat Guru menerapkan pelayanan prima dengan menunjukkan sikap 5S (senyum, salam, sopan, santun, dan sapa), dilayani dengan ramah, membukakan pintu dan mempersilahkan duduk Jemaah, tidak memanfaatkan kelemahan jemaah.
- b. Perhatian : meja pelayanan yang rapi agar jemaah nyaman, memahami dan mendengarkan kebutuhan pelanggan dengan menyediakan paket-paket ibadah umrah yang bervariasi, fokus terhadap jemaah, memberikan kemudahan menyampaikan kritik dan saran dengan menyediakan *google form* atau menyampaikan secara langsung kepada pihak kantor.

- c. Tindakan: karyawan mencatat melalui pembuatan kwitansi yang berisi data dan rincian produk yang jemaah pilih. Melakukan penegasan ulang dan mengucapkan terima kasih atau permohonan maaf.
- d. Kemampuan : Karyawan di Kantor PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin direkrut sesuai bidang keahliannya masing-masing, menggunakan komunikasi yang efektif dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan menyesuaikan latar belakang jemaah.
- e. Penampilan : Aturan berpenampilan karyawan di PT. Kamilah Berkat Guru adalah dengan memakai seragam yang telah dijadwalkan yaitu Senin warna abu-abu tua, Selasa warna navy, Rabu warna mocca, Kamis warna cokelat, Jum'at baju muslim atau muslimah dan hari Sabtu baju kaos bebas pantas. Karyawan diperbolehkan memakai aksesoris atau perhiasan selama bekerja dengan syarat tidak berlebihan dan tidak mengganggu ketika bekerja.
- f. Tanggung Jawab : Jika kantor sudah tutup dan ada jemaah yang datang, maka karyawan akan bersedia kembali ke kantor dan menunggu jemaah tersebut atau biasanya pelayanan melalui telepon dan whatsapp jika memungkinkan.

## 2. Pelayanan Bimbingan Manasik

- a. Sikap : Karyawan telah memilih pembimbing yang memiliki kredibilitas sudah diakui masyarakat terutama masyarakat Banjar seperti yang berlatar belakang sebagai tuan guru.
- b. Perhatian : Pembimbing memperbolehkan jemaah bertanya terkait materi yang belum dipahami, memperbolehkan keluarga jemaah yang lansia untuk mendampingi dan masuk ke aula bimbingan dan juga terbuka akan kritik dan saran.
- c. Tindakan: Informasi undangan maksimal satu atau dua minggu sebelum pelaksanaan bimbingan. Undangan langsung dikirim satu persatu ke nomer pribadi jemaah, pembimbing menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dimengerti jemaah dan melakukan sesi tanya jawab.
- d. Kemampuan : Memilih pembimbing yang sesuai dengan visi misi perusahaan. Pihak travel memilih guru-guru yang sesuai *tagline* mereka “Asli Banua, Asli Aswaja” dan pastinya yang menguasai ilmu tentang ibadah umrah dan berpengalaman.
- e. Penampilan : Penampilan pembimbing secara fisik tentu menggunakan busana muslim sedangkan tampilan non fisik pembimbing yaitu dengan antusias dan semangat. Jemaah menggunakan pakaian muslim berwarna putih dan pihak

perwakilan kantor menggunakan seragam sesuai kantor masing-masing.

f. Tanggung Jawab: Pihak travel benar-benar memilih pembimbing yang berpengalaman dan menguasai ilmu tentang ibadah umrah.

### 3. Pelayanan Transportasi

- 1) Sikap : sikap karyawan ramah ketika menyambut jemaah dan jika ada masalah menjelaskan dengan jujur dan bersikap sabar karena ada beberapa jemaah yang mungkin emosi dan mengeluh.
- 2) Perhatian : *Tour leader* membawa cadangan obat-obatan dan mengingatkan jemaah untuk membawa obat pribadi yang disampaikan ketika bimbingan manasik.
- 3) Tindakan :Jika terjadi perubahan jadwal dijelaskan dengan jujur kepada jemaah agar mereka memahami bahwa ini terjadi diluar kekuasaan travel karena menyangkut pihak maskapai.
- 4) Kemampuan : Pihak Kantor menugaskan karyawan sebagai *team handling* yang bekerja sama dengan pihak bandara agar memudahkan teknis keberangkatan untuk jemaah.
- 5) Penampilan : Petugas *team handling* yang bertugas menggunakan seragam kantor, kaos yang berlogo kantor perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin atau baju bebas pantas.

6) Tanggung Jawab : Jika delay terlalu lama pihak travel mengarahkan jemaah untuk memasuki area lounge agar jemaah dapat beristirahat dengan nyaman dan biaya ditanggung oleh pihak travel.

1. Ciri Pelayanan Yang Baik : Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru berusaha memberikan pelayanan prima dengan didukung oleh tersedia sarana dan prasarana yang baik di kantor, karyawan yang baik seperti memiliki sikap yang sopan, santun, dan ramah serta menyenangkan., karyawan bertanggung jawab dari awal hingga akhir pelayanan, karyawan melayani dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan. karyawan menggunakan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi serta berusaha memahami kebutuhan jemaah dengan menyediakan berbagai paket ibadah umrah.
2. Faktor pendukung merupakan hal yang berkaitan dengan keunggulan yang dimiliki PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin untuk mendukung pelayanan seperti lokasi kantor yang strategis, mengadakan pelatihan karyawan yang bekerjasama dengan pihak bank, menyebarkan informasi paket keberangkatan jauh-jauh hari sehingga jemaah bisa memilih dan menyesuaikan dengan kebutuhan mereka, pembuatan jadwal kegiatan agar kegiatan jemaah teratur, keterbukaan terkait informasi asuransi jemaah, menyiapkan pembimbing yang

berpengalaman dan sesuai visi misi perusahaan, menyediakan banyak bonus paket ibadah, dan tidak melakukan pungutan liar atau biaya tambahan.

3. Faktor Penghambat yaitu segala sesuatu yang menjadi kendala dalam pelayanan yang dialami oleh PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin seperti persaingan harga dengan travel lain yang menawarkan harga lebih murah dan tidak wajar, perubahan jam keberangkatan mendadak dari pihak maskapai, dokumen jemaah tidak sesuai persyaratan pemerintah Saudi, perubahan mendadak *request* hotel dari jemaah ketika menjelang keberangkatan, jemaah sakit atau meninggal dunia saat ibadah umrah, kurangnya *team handling* dan terlambatnya datang koper jemaah yang diluar kendali pihak travel karena disebabkan buruknya cuaca misalnya sehingga kapal mengalami kendala.

## **B. Saran -saran**

1. Penampilan karyawan ketika bekerja belum memakai tanda pengenal atau id card sehingga diharapkan nanti disediakan atribut perlengkapan kerja untuk menunjang pelayanan. Hal ini perlu dilakukan untuk memudahkan tamu atau calon jemaah mengenali dengan siapa mereka dilayani.
2. Pihak travel sebaiknya tidak hanya menyedaikan *google form* untuk menampung pengaduan dari jemaah tapi juga menyediakan kotak kritik dan saran di kantor dan bisa diisi langsung oleh jemaah

karena mengingat tidak semua jemaah bisa mengisi *link form* terutama jemaah yang berusia lanjut.

3. Mengingat *team handling* yang bertugas membantu jemaah ketika keberangkatan terbatas dan memerlukan tenaga yang ekstra terutama ketika padatnya jadwal keberangkatan maka pihak travel bisa mempertimbangkan untuk melakukan penambahan karyawan sebagai *team handling* agar pelayanan bisa dilakukan secara maksimal.
4. Jika sering terjadi keterlambatan datang koper jemaah sebaiknya selalu memantau atau melacak keberadaan kapal ataupun secara berkala menghubungi pihak kapal terkait informasi pengiriman. Pihak travel juga bisa memberikan jaminan tertulis misalnya ketika jemaah mendaftar yang menyatakan bahwa pihak travel akan bertanggung jawab penuh hingga koper sampai ke tangan jemaah.