

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

1. Manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin telah dilaksanakan melalui fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), dengan rincian sebagai berikut:
  - a. Perencanaan (*Planning*) pelayanan administrasi PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan sebelum pendaftaran jemaah dibuka melalui penyusunan paket perjalanan, jadwal keberangkatan, fasilitas, biaya, serta *briefing* petugas sebagai persiapan pelayanan dan keberangkatan jemaah.
  - b. Pengorganisasian (*Organizing*) pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan secara fleksibel melalui pembagian tugas serta koordinasi langsung antarstaf dan pimpinan, meskipun belum didukung SOP tertulis.
  - c. Pelaksanaan (*Actuating*) pelayanan administrasi pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan melalui tahapan pendaftaran, verifikasi dokumen, penginputan data ke SISKOPATUH, serta disertai komunikasi dan pendampingan kepada jemaah selama proses administrasi berlangsung.

- d. Pengawasan (*Controlling*) terhadap pelayanan administrasi pada PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin dilakukan secara langsung oleh pimpinan melalui pengecekan dan koreksi administrasi guna memastikan dokumen Jemaah lengkap serta pelayanan berjalan lancar sebelum keberangkatan.
2. Perspektif beberapa orang Jemaah terhadap pelayanan administrasi PT. Alifa Raya Tour menunjukkan bahwa mereka merasakan kemudahan dalam proses administrasi, memperoleh informasi yang jelas, mendapatkan pendampingan selama pengurusan dokumen, serta merasa terbantu dalam persiapan keberangkatan umrah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan telah mendukung pelaksanaan fungsi manajemen pelayanan administrasi dalam proses penyelenggaraan umrah.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Alifa Raya Tour Kota Banjarmasin, disarankan untuk terus meningkatkan manajemen pelayanan administrasi Jemaah umrah, khususnya pada pengelolaan data, pembagian tugas staf, serta

mempertahankan pelayanan yang komunikatif dan responsif agar kepercayaan serta kepuasan Jemaah tetap terjaga.

2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian mengenai pelayanan administrasi jemaah umrah menggunakan pendekatan kuantitatif guna memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai persepsi dan pengalaman jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.