BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan serta analisis dapat di simpulkan hal-hal penting sebagai berikut:

1. Penerapan kinerja pelayanan 5 dimensi yaitu *tangible* (Berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) sudah terlaksana di dalam pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin kepada para jamaahnya. Akan tetapi, berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV (empat), maka diketahui bagaimana tanggapan para informan terhadap harapan dan kinerja PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Peneliti menyimpulkan bahwa bentuk kinerja seperti *tangible* (nyata), responsiviness (cepat tanggap) dan assurance (jaminan) yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah baik. Sedangkan bentuk kinerja seperti *realibility* (kehandalan) dan *empathy* (empati) yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin cukup baik.
2. Faktor pendukung pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin yaitu telah tersedianya fasilitas seperti komputer dan sambungan wifi, sarana dan prasana memadai dari segi lokasi perusahaan, dan ruangan dari pusat kantor sehingga memudahkan dalam pendaftaran jamaah. Selain itu, semangat petugas dalam melayani

jamaah menjadi faktor pendukung. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain aplikasi yang digunakan untuk administrasi masih manual, kurangnya karyawan bagian *custumer service,* dan dampak pandemi covid-19.

B. Rekomendasi

1. Diharapkan kepada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin untuk melakukan penambahan karyawan pada bagian *costumer service* agar layanan interaksi antara pegawai dengan pelanggan bisa berjalan mudah dan lancar, hal tersebut di karenakan terkadang pada situasi jumlah jamaah dan calon jamaah yang begitu banyak sehingga membuat manajer untuk ikut serta dalam melayani jamaah. Kondisi yang lebih sulit adalah ketika ada karyawan yang tidak dapat masuk berhadir di kantor, dan secara otomatis karyawan yang bertugas di bagian *costumer service* hanya ada satu karyawan, maka akan lebih efektif untuk melakukan penambahan karyawan karena itu adalah salah satu kunci dari kepuasan pelanggan terhadap perusahaan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.
2. Kepada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin agar bisa secepatnya merealisasikan aplikasi (penginputan data) untuk memepercepat semua karyawan dalam pelakasanaan pelayanan pendaftaran haji dan umrah dengan seperti itu bisa memberikan pelayanan cepat dan tepat dalam spesifikasi kebutuhan para jamaahnya

sehingga jamaah dapat merasa puas terhadap pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.