BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah secara umum sudah berjalan dengan baik dan mencakup beberapa tahapan, mulai dari pendaftaran, pemberian informasi, pengurusan administrasi dan visa, pembekalan manasik, penyediaan perlengkapan, pengaturan akomodasi, konsumsi, transportasi, pendampingan ibadah, sampai kepulangan jemaah. Pelayanan tersebut terlihat melalui lima aspek kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

   Pada aspek bukti fisik, PT. Kaltrabu Indah menyediakan brosur, dokumen tertulis, buku panduan manasik, itinerary perjalanan, perlengkapan umrah, serta fasilitas perjalanan seperti hotel, konsumsi, dan transportasi. Fasilitas tersebut membantu jemaah memahami layanan sejak awal dan mempersiapkan diri sebelum keberangkatan. Namun, fasilitas perjalanan tetap bergantung pada paket yang dipilih, sehingga kejelasan informasi mengenai perbedaan fasilitas antar paket menjadi hal penting.

   Pada aspek keandalan, pelayanan terlihat dari proses pendaftaran yang mudah, pengurusan administrasi dan visa yang dibantu oleh pihak travel, serta kesesuaian antara informasi awal dengan pelayanan yang diterima jemaah. Jemaah merasa terbantu karena informasi mengenai biaya, fasilitas, jadwal, dan persyaratan disampaikan dengan jelas. Selain itu, jemaah yang sudah pernah berangkat juga merasa lebih mudah karena data mereka sudah tersimpan dan tidak perlu mengulang proses dari awal.

Pada aspek daya tanggap, PT. Kaltrabu Indah menunjukkan pelayanan melalui kemudahan komunikasi, terutama melalui WhatsApp, penyampaian informasi jadwal, serta penanganan keluhan dan kendala jemaah. Keluhan seperti koper yang tidak ditemukan, keterlambatan fasilitas hotel, atau kendala teknis lainnya ditanggapi oleh pihak travel melalui petugas dan tim yang berada di beberapa titik pelayanan.

Pada aspek jaminan, pelayanan terlihat dari adanya pembekalan manasik, pembimbing ibadah, kejelasan administrasi, serta rasa aman dan percaya yang dirasakan jemaah. Manasik membantu jemaah memahami tata cara ibadah dan teknis perjalanan, sedangkan pembimbing memberikan arahan selama pelaksanaan ibadah. Meskipun demikian, pelaksanaan manasik masih perlu diperhatikan, terutama bagi jemaah yang baru pertama kali berangkat karena materi yang disampaikan cukup banyak.

Pada aspek empati, PT. Kaltrabu Indah menunjukkan perhatian terhadap kondisi jemaah yang berbeda-beda, seperti jemaah lanjut usia, jemaah pemula, dan jemaah yang sudah berulang kali berangkat. Perhatian tersebut terlihat dari pendampingan jemaah lansia, arahan kepada jemaah yang belum memahami teknis perjalanan, serta adanya masukan mengenai perlengkapan bagi jemaah yang sudah sering berangkat. Dengan demikian, pelayanan PT. Kaltrabu Indah dapat dikatakan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu disesuaikan dengan kebutuhan jemaah.

2. Faktor pendukung pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah meliputi adanya pembimbing yang berpengalaman dan responsif, komunikasi yang mudah melalui WhatsApp, kesesuaian antara informasi tertulis dengan realisasi pelayanan, pengurusan administrasi yang tertib, kepercayaan jemaah yang tinggi, adanya petugas atau tim yang menangani keluhan di lapangan, serta evaluasi internal yang dilakukan oleh pihak travel. Faktor-faktor tersebut membantu pelayanan berjalan lebih tertata dan membuat jemaah merasa lebih aman, nyaman, dan percaya kepada PT. Kaltrabu Indah.

Adapun faktor penghambat pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah meliputi perbedaan latar belakang jemaah, seperti usia, pengalaman berumrah, pemahaman terhadap ibadah, dan kemampuan menggunakan teknologi. Selain itu, waktu manasik yang terbatas juga menjadi catatan bagi jemaah pemula karena materi yang disampaikan cukup banyak. Faktor lain yang menjadi penghambat adalah perbedaan fasilitas antar paket, kebijakan perlengkapan yang belum fleksibel bagi jemaah yang sudah sering berangkat, kondisi cuaca ekstrem, perbedaan selera konsumsi, serta kendala teknis di lapangan seperti koper tertukar, keterlambatan kunci kamar hotel, air hotel bermasalah, atau AC yang kurang dingin. Meskipun demikian, kendala-kendala tersebut masih dapat ditangani melalui komunikasi, pendampingan, dan tindak lanjut dari pihak travel.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Kaltrabu Indah, diharapkan dapat terus mempertahankan pelayanan yang sudah berjalan baik, terutama dalam pemberian informasi, pengurusan administrasi, pendampingan pembimbing ibadah, dan penanganan keluhan jemaah. Selain itu, pihak travel juga perlu memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai perbedaan fasilitas pada setiap paket umrah, serta mempertimbangkan pelaksanaan manasik yang lebih cukup bagi jemaah pemula dan kebijakan perlengkapan bagi jemaah yang sudah berulang kali berangkat.
2. Bagi jemaah atau calon jemaah umrah, diharapkan lebih aktif memahami informasi sebelum memilih paket umrah. Jemaah sebaiknya membaca brosur, itinerary perjalanan, dan dokumen yang diberikan, serta menanyakan kepada pihak travel apabila ada informasi yang belum jelas. Jemaah juga diharapkan mengikuti manasik

dengan baik dan memperhatikan arahan pembimbing selama perjalanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk mengkaji pelayanan jemaah umrah dengan fokus yang lebih khusus, seperti pelayanan terhadap jemaah lanjut usia, efektivitas manasik bagi jemaah pemula, atau penggunaan WhatsApp sebagai media komunikasi pelayanan. Peneliti selanjutnya juga dapat memperkuat data dengan wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi kegiatan pelayanan.