

BAB V PENUTUP

Pada bab-bab yang telah dipaparkan sebelumnya oleh peneliti yang menguraikan kerangka skripsi dengan pembahasan berjudul “Analisis Evaluasi Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus.” Dimana selanjutnya peneliti akan menyimpulkan bahasan yang telah diuraikan dan memberikan saran untuk pihak-pihak yang bersangkutan dalam skripsi ini.

A. Simpulan

1. Pelayanan jamaah umroh paket ramadhan yang dilaksanakan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus telah melibatkan fungsi-fungsi manajemen mulai dari tahap perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), sampai dengan tahap pengawasan (*controlling*). Pada tahap perencanaan dilakukan untuk merencanakan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan jamaah umroh paket ramadhan seperti membuat jadwal keberangkatan dan rangkaian perjalanan, menyiapkan transportasi dan akomodasi, dan bimbingan manasik. Tahap pengorganisasian adanya pembagian tugas disesuaikan dengan jabatan dan kewenangan pihak-pihak yang ada di PT. Happy Prima Wisata Kudus seperti divisi haji umroh bertugas melayani jamaah mulai dari pendaftaran, keberangkatan, pelayanan di tanah suci, dan kepulangan di tanah air. Divisi administrasi bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen-dokumen jamaah umroh paket ramadhan. Divisi *tour* dan marketing bertugas terjun ke lapangan, membantu pengurusan paspor, suntik meningitis, keberangkatan dan kepulangan jamaah. Manajer sebagai penjamin jawab atas tugas-tugas yang telah didelegasikan kepada divisi masing-masing. Direktur utama bertugas mengawasi dan penanggung jawab keseluruhan operasional yang dilakukan oleh manajer dan divisi-divisi PT. Happy Prima Wisata Kudus. Sedangkan pada tahap penggerakkan atau pelaksanaan dilaksanakan berdasar apa yang telah direncanakan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam mencapai tujuan pelaksanaan dan pemberian pelayanan kepada jamaah umroh paket ramadhan. Pada tahap pengawasan dilakukan langsung oleh Manajer dan Pimpinan PT. Happy Prima Wisata Kudus untuk mengetahui *progress* yang telah berjalan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus yaitu pelayanan pendaftaran dan administrasi, pelayanan pembinaan saat bimbingan manasik dan di tanah suci, pelayanan keberangkatan, pelayanan di tanah suci, pelayanan kepulangan jamaah. Penerapan fungsi-fungsi manajemen

dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umroh paket ramadhan membuat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pimpinan dan jamaah. Program umroh paket ramadhan pun berjalan dengan lancar.

2. Evaluasi Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan dilakukan baik oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus dengan melibatkan pihak eksternal yaitu jamaah sebagai pengguna layanan, sehingga PT. Happy Prima Wisata Kudus mengetahui apa yang harus diperbaiki. Dimensi kehandalan (*reability*) dimana biro HPW Kudus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tidak bertele-tele, memudahkan, informatif, dan mampu menjawab kebutuhan jamaah. Dimensi bukti langsung (*tangibles*), PT. Happy Prima Wisata Kudus mampu memberikan fasilitas fisik dan perlengkapan bagi jamaah umroh ramadhan, adanya staf yang memberikan pelayanan yang ramah. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dibuktikan PT. Happy Prima Wisata Kudus dengan membangun komunikasi yang interaktif kepada jamaah sehingga tidak ada rasa canggung, memberikan informasi yang dibutuhkan jamaah tanpa harus menunggu pertanyaan dari jamaah, mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh jamaah. Dimensi asuransi (*assurance*) juga diberikan PT. Happy Prima Wisata Kudus sebagai antisipasi dari hal-hal tidak diinginkan dan pemenuhan hak kepada jamaah. Dimensi empati (*emhaty*) diwujudkan melalui pemberian layanan ibadah terbaik kepada jamaah umroh paket ramadhan dan memelihara komunikasi yang baik kepada jamaah umroh paket ramadhan dan juga alumni jamaah.
3. Hasil dari evaluasi pelayanan ini ditemukan adanya masalah yang harus diperbaiki pada kualitas perlengkapan jamaah yaitu koper jamaah, kemudian tidak adanya sarana aula dan keterbatasan ruang pendaftaran yang menunjang pemberian layanan pembinaan pada bimbingan manasik di PT. Happy Prima Wisata Kudus. Penyebab dari kekurangan tersebut disebabkan karena penerapan fungsi pengawasan yang belum sepenuhnya diterapkan utamanya pengawasan terhadap fasilitas dan perlengkapan yang diberikan kepada jamaah serta belum menerapkan fungsi perencanaan yang matang atas pengadaan sarana aula dan perluasan ruang pendaftaran di biro HPW Kudus. Akan tetapi, PT. Happy Prima Wisata Kudus berupaya memberikan solusi alternatif atas kekurangan-kekurangan yang ada seperti melakukan bimbingan manasik bertempat diluar kantor dan melakukan perbaikan atas kualitas bahan koper sebagai perlengkapan jamaah umroh paket ramadhan.

B. Saran-saran

Penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan judul “Analisis Evaluasi Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus” terdapat beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti tanpa mengurangi rasa hormat kepada berbagai pihak yang terlibat. Berikut saran-saran dari peneliti :

1. Kepada PT. Happy Prima Wisata Kudus agar lebih memperhatikan pengadaan sarana yang belum ada untuk menunjang dan meningkatkan pelayanan kepada Jamaah HPW Kudus, menyegerakan pelayanan berbasis digital kepada jamaah, menambah SDM yang khusus menangani dan menjamin jawab keseluruhan kegiatan operasional sehingga terpisah antara manajer operasional dengan manajer keuangan.
2. Kepada calon jamaah umroh paket ramadhan sebaiknya lebih antusias dan aktif mengikuti bimbingan manasik yang diadakan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus agar lebih meningkatkan pemahaman dalam melaksanakan ibadah umroh ramadhan utamanya.
3. Kepada peneliti selanjutnya, agar lebih mampu memaparkan data dan analisis mengenai evaluasi pelayanan dengan menggunakan metode penelitian yang lebih komprehensif.