

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang penulis paparkan sebelumnya, maka penulis membuat simpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji yang diterapkan dan diberikan kepada jamaah dikatakan baik dan terbukti dengan bertambahnya jamaah yang berminat untuk bergabung dengan KBIH Arwaniyyah. KBIH Arwaniyyah sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah haji sesuai syariat islam dengan selalu memperhatikan fungsi manajemen yang meliputi:
 - a) Perencanaan (*Planning*), perencanaan yang ada pada KBIH Arwaniyyah dimulai dari perekrutan jamaah, persiapan bimbingan ibadah haji, pengajian manasik, biaya bimbingan, serta fasilitas dan bimbingan yang diberikan kepada jamaah selama di tanah air dan tanah suci.
 - b) Pengorganisasian (*Organizing*), pengurus telah membuat dan menetapkan struktur organisasi kepengurus dalam bimbingan ibadah haji dengan pembagian tugas sesuai kemampuan masing-masing individu agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
 - c) Pelaksanaan (*Actuating*), pengurus menggerakkan jamaah dengan memberi motivasi, bimbingan, serta pengarahan kepada jamaah yang sudah mendaftar untuk ikut mensukseskan dan merealisasikan berbagai macam kegiatan yang telah ditetapkan.
 - d) Pengawasan (*Controlling*), KBIH Arwaniyyah melakukan pengawasan melalui dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung dengan memperhatikan fungsi manajemen dalam proses pelayanan sesuai standar pelayanan bimbingan ibadah haji.
2. Faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Arwaniyyah.
 - a) Faktor Pendukung, adapun faktor pendukung manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji meliputi, Pembimbing yang berpengalaman dan berkompeten, kepercayaan jamaah haji kepada KBIH Arwaniyyah dalam pelaksanaan ibadah haji, semangat dari calon jamaah haji untuk melaksanakan rukun dan syarat haji sesuai dengan syariat islam, pelayanan khusus

- bagi jamaah yang membutuhkan, antusias masyarakat Kudus dan sekitarnya yang mempunyai keinginan untuk menunaikan ibadah haji.
- b) Faktor penghambat, adapun faktor penghambat manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji meliputi, masa tunggu haji semakin tahun semakin panjang, usia calon jamaah semakin bertambah, kondisi fisik calon jamaah semakin menurun, belum adanya promosi secara *online*.
3. Kepuasan jamaah berkaitan dengan pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIH Arwaniyyah mayoritas mengatakan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran, pelaksanaan manasik dan yang lainnya di rasa sudah baik dan sesuai harapan para jamaah.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di KBIH Arwaniyyah, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan promosi secara *online*, sekarang banyak media sosial yang dapat digunakan sebagai alat untuk mempromosikan berbagai macam usaha, entah itu lembaga pelayanan jasa ataupun produk. Dengan adanya promosi *online* maka orang-arang akan dengan mudah mengetahui dan mencari informasi berkaitan dengan ibadah haji dan kegiatan-kegiatan yang ada pada KBIH Arwaniyyah Kudus sehingga lebih mudah dikenal oleh masyarakat umum yang bertempat tinggal jauh dari kantor KBIH Arwaniyyah.
2. Lebih meningkatkan lagi pelayanan di KBIH Arwaniyyah untuk mempertahankan keeksistensian dan kepercayaan jamaah kepada Arwaniyyah. Karena pelayanan yang baik juga dapat membawa citra yang baik pula bagi lembaga.