BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan kajian teoritis dan analisis data berdasarkan penelitian dan temuan di lapangan tentang *"Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh dan Haji di PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya"*, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan umroh dan haji yang diterpakan oleh PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya sudah sesuai dengan teori manajemen yaitu *Planning, Organizing, Directing, Controling.* Dimana sebelum melakukan pemberangkatan pihak perusahaan sudah menyiapkan jadwal, pembimbing (*tour leader*), hingga melakukan pengawasan yang intens kepada jamaahnya ketika berada di Tanah Air maupun ketika di Tanah Suci. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Arofahmina Tour and Travel kepada para jamaahnya yaitu dengan memberikan pelayanan ketika berada di Tanah Air seperti pelayanan Administrasi, Manasik, Transportasi, dll. Pelayanan ketika berada di Tanah Suci seperti Akomodasi, kesehatan, konsumsi. Dan pelayanan pasca Umroh dan haji seperti adanya pemberian foto dari Arofahmina kepada setiap jamaahnya.

Adanya service excellent (pelayanan prima) yang diberikan prnuh oleh PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya kepada para jamaahnya, seperti adanya pemantauan dari pihak *customer service* kepada setiap jamaahnya ketika berada di tanah suci melalui media whatsapp, adanya antar jemput bandara bagi jamaah yang berada di luar kota Surabaya, serta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapatkan foto depan ka'bah secara gratis dan dicetak kemudian diberikan kepada masing-masing jamaahnya ketika berada di Tanah Air

Dapat ditemukan pula sebuah teori baru bahwasanya prinsip dari manajemen pelayanan yang diterapkan oleh PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya adalah meminimalisir adanya Complain dari para jamaahnya, dan juga terdapat prinsip yaitu "Amanah Anda adalah Perioritas Kami" maksudnya adalah PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya benar-benar memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada para jamaahnya.

B. Saran

Perusahaan harus lebih maksimal dalam masalah kualitas pelayanan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Diharapkan perusahaan untuk mengadakan controlling serta mengevaluasi program yang sedang dijalankan atau yang sudah berjalan. Dengan tujuan agar pelayanan perjalanan haji dan umrah ke depannya lebih baik lagi. Bagi perusahaan dianjurkan sekali untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaahnya dan para mitranya agar mereka lebih merasa puas dengan apa yang disajikan oleh perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id