BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan dari hasil penelitian tentang manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa:

PT. Mina Wisata Islami memiliki beberapa standar khusus dalam operasioanlnya. Standar operasional prosedur di PT. Mina Wisata Islami dibuat untuk dijadikan panduan operasional perusahaan agar dapat mengurangi kesalahan dan turus dapat memperbaiki sistem yang ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori sepuluh keputusan Operasional yang harus diperhatikan oleh perusahaan. PT. Mina Wisata Islami telah melakukan standar sesuai dengan teori karena dari sepuluh keputusan tersebut telah diperhatikan.

Kualitas yang diberikan PT. Mina Wisata Islami Perupa fasilitas pelayanan selama ditanah air dan di tanah suci sampai jemaah kembali ke tanah air. Pembuatan standar operasional prosedur dibuat dengan sekuen, mulai dari prosedur pengisian formulir, penyerahan persyaratan, pengurusan dokumen, pembayaran dan pelaksanaan programnya. Dalam prosesnya PT. Mina Wisata Islami juga memiliki standar sebagai tata letak pendukung operasional, seperti: kualitas dan desain produk, lokasi, SDM, serta pemeliharaan sistemnya.

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

B. Saran Dan Rekomendasi

1. Saran

   Perlu adanya pembuatan produk-produk baru yang lebih relatif murah agar biro Jasa Tour dan Travel PT. Mina Wisata Islami bisa dinikmati banyak kalangan, misal dengan mumbuat program dengan hari yang lebih pendek dan lain sebagainya.

2. Rekomendasi

   Dari hasil penelitian dan teori yang digunakan dalam penelitian ini, perlu adanya rekomendasi untuk peneliti lanjutan tentang manajemen public relation yang berkaitan dengan kesetiaan *customer* terkait dengan kepuasan dan kenyamanannya.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengalami dan merasakan adanya kendala yaitu:

1. Waktu yang terlalu singkat yang diberikan kepada peneliti dari pihak fakultas, dimualai dari bulam April-Juli 2014.
2. Data yang dibutuhkan tidak semua atau seluruhnya dapat dimintai dokumennya karena berkaitan dengan privasi 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