

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis manajemen pelayanan PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah tahun 2022, maka peneliti menyimpulkan, sebagai berikut:

1. Perencanaan (*planning*) PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus

Perencanaan merupakan awal dari bagian fungsi-fungsi manajemen, yang berisi tujuan organisasi yang ingin dicapai suatu organisasi. PT. Arwaniyyah Tour dan Travel menyusun perencanaan-perencanaan di awal dengan berbagai program-program kerja diantaranya; evaluasi bimbingan haji, persiapan manasik haji, persiapan manasik haji, pengajian manasik I, pengajian manasik II, pengajian manasik III, pengajian manasik IV, manasik tingkat kecamatan, pertemuan dengan anggota masing-masing organisasi, buka puasa bersama Calhaj dan IHYA, pelepasan haji, dan ritual tingkat kabupaten pemberangkatan haji, perjalanan haji, pendaftaran BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) pembimbing haji, proyeksi pendaftaran haji dan pengumpulan data, dan pelaporan keuangan, manasik umrah dan pelepasan dan pemberangkatan umrah. Perencanaan tersebut tidak pernah berubah setiap tahunnya karena sudah terjadwal pada tahun-tahun sebelumnya. Di dalam perencanaan dibutuhkan strategi-strategi untuk melihat kegiatan-kegiatan untuk menarik calon Jemaah haji maupun umrah

2. Pengorganisasian (*organizing*) PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus

Setelah menyusun perencanaan yang telah melalui pengamatan selanjutnya membentuk pengorganisasian. *Organizing* atau pengorganisasian terbentuk untuk memaksimalkan kinerja suatu organisasi atau sumber daya manusia dalam mencapai suatu tujuan. PT. Arwaniyyah Tour dan Travel memiliki struktur kepengurusan organisasi, diantaranya; komisaris utama, direktur utama, direktur, komisaris, marketing, keuangan, operasional, administrasi, customer service, tiket dan hotel, paspor dan transportasi, BAG. Umum dan Logistik, pembimbing manasik, *tour leader*, dan *tour guide*, setiap pengurus atau panitia mengerjakan tugas atau *job description* sesuai dengan

bidang masing-masing. Setiap panitia masih tetap sama seperti tahun 2019, hanya ada perubahan sebagian.

3. Pelaksanaan (*actuating*) PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus

Bagian terpenting dari manajemen adalah pelaksanaan. Pelaksanaan menjadi penentu apakah program-program yang sudah direncanakan berjalan dengan sesuai atau tidak dan sebagai wadah mengarahkan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk memaksimalkan kinerjanya. PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* melaksanakan program-program kegiatan sesuai dengan perencanaan-perencanaan yang sudah dibuat. Apabila terjadi kendala atau hambatan-hambatan dalam pelaksanaan program-program tersebut, apabila itu terjadi di tanah air atau sebelum berangkat ibadah haji atau umrah dari pihak PT. Arwaniyyah akan menginformasikan kepada jemaah terlebih dahulu. Pelaksanaan ini nantinya yang akan dilanjutkan keproses pengevaluasian atau pengawasan.

4. Pengawasan (*controlling*) PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus

Pengawasan atau pengevaluasian adalah proses terakhir dari penerapan fungsi-fungsi manajemen. Evaluasi ini sangat penting dan berpengaruh dengan kegiatan yang akan dikerjakan selanjutnya. Evaluasi yang dilaksanakan oleh PT. Arwaniyyah di isi dengan membuat laporan pasca haji atau umrah yang sudah terjadwal pada bulan muharram. Pelaksanaan pengevaluasian ini dilaksanakan baik di tanah air maupun di tanah suci oleh pengurus dan pembimbing. Untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang mungkin terjadi nantinya, maka pengevaluasian sangat penting untuk dilaksanakan setelah pelaksanaan kegiatan-kegiatan. Pengawasan diperlukan untuk mengidentifikasi kegiatan yang telah terlaksana.

B. Saran-saran

Saran yang diperoleh setelah melakukan penelitian di PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dan menyusun laporan skripsi, peneliti dapat menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat membantu dalam pengembangan ilmu dan memberikan manfaat bagi peneliti, beberapa saran tersebut diantaranya:

1. Diharapkan kepada PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* lebih mengedepankan dan memperhatikan pelayanan dan proses manajemen pada bagian evaluasi dan untuk bidang administrasi

serta komunikasi kepada para calon Jemaah haji dan umroh agar selalu menginformasikan apabila ada kendala-kendala atau persyaratan yang kurang lengkap bisa lebih sigap dalam melayani para Jemaah.

2. Kepada Jemaah haji dan umroh maupun calon Jemaah haji dan umroh diharapkan mampu memahami dalam melaksanakan proses pelaksanaan ibadah, agar proses manajemen pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus yang telah diusahakan dapat meminimalisir hambatan-hambatan.
3. Pengurus bidang komunikasi dan informasi PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus, untuk mempromosikan PT. Arwaniyyah dibutuhkan cara-cara yang lebih kekinian untuk menarik para jemaah seperti mempromosikan perusahaan melalui media sosial atau iklan, agar para Jemaah mengetahui apa saja pelayanan-pelayanan yang ditawarkan.

