

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan dilakukan melalui penyusunan program pelayanan disertai evaluasi berkelanjutan; pengorganisasian dijalankan melalui pembagian tugas yang jelas antar tim; pelaksanaan berlangsung berkesinambungan mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah dengan pendampingan tour leader dan mutawif; sedangkan pengawasan dilakukan melalui klarifikasi biaya dan koordinasi dengan mitra. Keempat fungsi tersebut juga telah mencerminkan ciri-ciri pelayanan Islami, yaitu shidq, amanah, ramah dan lemah lembut, itqan, ta'awun, serta adil.
- 2) Faktor pendukung pelayanan meliputi legalitas resmi sebagai penyelenggara berizin, pendampingan yang maksimal sejak pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah, penerbangan langsung tanpa transit, kemudahan

administrasi, keramahan karyawan, serta variasi paket perjalanan. Adapun faktor penghambat meliputi kelengkapan dokumen jamaah yang belum optimal, keterbatasan fisik jamaah lanjut usia, dan keragaman pemahaman ibadah, yang diselesaikan melalui mekanisme musyawarah dan kerja sama tim secara kekeluargaan sehingga tidak berkembang menjadi keluhan jamaah.

- 3) Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan secara menyeluruh, meliputi mempertahankan dan memperbaiki pelayanan yang sudah berjalan baik, peningkatan kompetensi karyawan melalui bimbingan teknis dan capacity building, serta evaluasi berkelanjutan berdasarkan tanggapan dan kepuasan jamaah. Upaya-upaya tersebut selaras dengan nilai itqan, ramah dan lemah lembut, ta'awun, shidq, dan adil, sehingga menjadi kekuatan utama perusahaan dalam menjaga kepercayaan jamaah haji dan umrah.

B. Saran

- 1) Terkait manajemen pelayanan, PT. Wuhi Tour Travel Bengkulu disarankan untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) tertulis yang secara eksplisit memuat nilai-nilai pelayanan Islami, agar kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada figur atau individu tertentu, melainkan menjadi sistem yang berkelanjutan.

- 2) Terkait faktor pendukung dan penghambat, perusahaan disarankan menyusun mekanisme mitigasi yang lebih terstandarisasi, misalnya daftar periksa (*checklist*) kelengkapan dokumen jamaah sejak awal pendaftaran, serta memberikan perhatian khusus bagi jamaah lanjut usia agar hambatan administratif dan fisik dapat diminimalkan sebelum keberangkatan.
- 3) Terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan, perusahaan disarankan untuk terus mempertahankan program pembinaan dan *capacity building* karyawan secara rutin, serta mendokumentasikan hasil evaluasi tanggapan jamaah secara sistematis sebagai bahan perbaikan pelayanan yang berkelanjutan di masa mendatang.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan membandingkan manajemen pelayanan pada beberapa penyelenggara umrah, atau menggunakan pendekatan dan metode penelitian yang berbeda agar hasil kajian lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, Roni Angger. *Pengantar Manajemen*. (Penerbitan Ae, 2020).

D, Dimjati. *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap: Disertai Rahasia dan Hikmahnya*. (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2021).

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. *Tuntunan Manasik Haji dan Umroh*. (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023).

Fadhli, Muhammad Nur. *Ibadah Haji dan Umroh*. (Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2019).

Fayol, Henri. *Manajemen Umum dan Industri*. (Ravenoi Books, 2016).

H. Johari dan H. Johar Arifin. *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw*. (Jogjakarta: CV. Istana Badan, 2019).

Hidayatullah, Syarif. *Ensiklopedia Rukun Islam: Haji*. (Jakarta Selatan: Indocamp, 2018).

Imam Syaukani. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009).

Kasmir, SE *Layanan Pelanggan Luar Biasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2018).

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Ali 'Imran [3]: 97. Jakarta: Lajnah

Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2022.
<https://quran.kemenag.go.id/>. Diakses 10 Juni 2026.

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an Kemenag*, QS. Al-Hasyr [59]:18.
<https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/59?from=18&to=24>. Diakses 8 Juni 2026.

Kementerian Agama Republik Indonesia. *Tafsir Ringkas Al-Qur'an*. Melalui LiteQuran. <https://litequran.net/al-hasyr/18>. Diakses 8 Juni 2026.

Lely Indah Mindarti. *Manajemen Pelayanan Publik* (Malang: UB Press, 2016).

Linda Friski Meilani dan Aulia Ranny Priyatna. "Manajemen Pelayanan Manasik Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji pada KBIH Al-Hikmah Metro." *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol. 1, Nomor 1, 2021.

Linda Sari. "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa." *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB)*, 6(2), 2023, hlm. 500–510.

M.Quraish Shihab. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. (Jakarta: Lentera Hati, 2005).

MA Trie Andari Ratna Widyastuti, S.AB., dkk. *Metode Penelitian (Panduan Lengkap Penulisan Karya Ilmiah)*. Ed. Sepriano Efitra dan Inayah Uzm. (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

Megahayanti, Nita. *Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

Muslichah Erma Widiana. *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. (Purwokerto: CV. Pena Persada, 2020).

Nashrullah, Khalifa Zain. *Panduan Lengkap & Praktis Ibadah Haji dan Umrah*. (Yogyakarta: Sketsa, 2023).

Novita, R., dan Jasrida, Y. *Metodologi Penelitian Kualitatif Bidang Kesehatan*. (Surabaya: Global Aksara Pers, 2022).

Ratnaningtyas, Marendah E., dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023).

Ricka Handayani. *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam*. (Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2023).

Sarwat Ahmad. *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umroh*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019).

Suci H. Jayanti, Nizaruddin, dan Hotman. "Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan pada Jemaah Umrah (PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umroh dan Haji Plus)." Multazam, Jil. 1, No.1, 2021, hlm. 80–81.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2019).

Susilawati. "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji." Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, 1(2), 2016.

Terry, George R. *Dasar-Dasar Manajemen* . Edisi Revisi. (Jakarta: Bumi Aksara, 2021).

Tundung Subali Patma, Mohammad Maskan, dan Koko Mulyadi. *Pengantar Manajemen*. (Malang: Polinema Pers, 2019).

UMonarki. "*Mary Parker Follett: Tokoh Pemikir Manajemen di Awal Tahun 1900-an.*" 16 Maret 2023. <https://umonarch.ch/2023>. Diakses 22 Mei 2026.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. <https://jdih.aprijateng.id/index.php/detail/uu-nomor-13-tahun2008tentang-penyelenggaraan-ibadah-haji>Diakses 20 Januari 2026.

Zuchri Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Makassar: CV. Syakir Media Pers, 2021).

Zulfirman, R. "*Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di MAN 1 Medan.*" Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran, 3(2), 2022, hlm. 147–153.