

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen PT. Grand Darussalam dalam memeberikan pelayanan prima jamaah haji dan umrah dalam pelaksanaanya memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: *Planning*, *organizing*, *directing* dan *controlling*. Pertama *planning*, perencanaan yang dibuat PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan adalah pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dan umrah beserta dengan fasilitas yang diberikan, mulai dari perencanaan perekrutan, bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah air, di tanah suci, penyediaan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan jamaah. Kedua *organizing*, penerapan fungsi pengorganisasian di PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan dibuktikan dengan adanya struktur organisasi yang jelas denagn tugas-tugasnya. Ketiga *directing*, dalam tahap ini PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada karyawan dan para calon jamaah. Pengarahan kepada karyawan ini bertujuan agar para karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Keempat *controlling*, dalam penerapan controlling PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan

melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap setiap program dan kegiatan yang dilakukan, baik ketika proses maupun setelah proses. Hal ini bertujuan agar setiap program dan kegiatan yang dilakukan berikutnya dapat lebih baik lagi.

2. Faktor pendukung dan penghambat perusahaan merupakan tolak untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Maka dari itu manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan harus selalu memperhatikan apa saja yang menjadi faktor-faktor tersebut, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan bagi suatu perusahaan dalam segi pelayanan. Adapun faktor pendukung PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima adalah letak kantor yang strategis, memiliki izin resmi dari kemenag, sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman, jaringan yang luas baik didalam maupun luar negeri, dan sarana dan prasarana yang mampu menunjang pelayanan terhadap jamaah. Sedangkan faktor penghambat PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima adalah latar belakang jamaah yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi pemahaman jamaah.

B. Saran

Adapun saran dari penulis, yakni:

1. PT. Grand Darussalam Tour & Travel harus tetap mempertahankan hubungan yang harmonis dan meningkatkan kuliatas karyawan

sehingga tercipta lingkungan kerja yang baik dan kerja sama antar semua departemen.

2. PT. Grand Darussalam Tour & Travel harus tetap mempertahankan cara pelayanan yang ramah kepada jamaah haji dan umrah, agar mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

