

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada PT Arminareka Perdana Prespektif Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

1. Strategi pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT Arminareka Perdana Cirebon adalah yang *Pertama* bukti fisik dalam artian penampilan dan sarana komunikasi. Bahwa pelayanan yang berupa penampilan fisik yaitu dengan cara berpakaian rapih dan sopan. Yang *kedua*, keandalan merupakan kemampuan karyawan yang diberikan kepada para jamaah dalam suatu pelayanan yang sudah dilakukan saat pertama PT Arminareka Perdana Cirebon menggunakan kemampuan untuk menarik para konsumen atau mencari jamaah dalam menyampaikan produknya sesuai jadwal yang sudah di tentukan. *Ketiga*, daya tanggap merupakan perlakuan karyawan untuk melayani para jamaah dan membantu para jamaah. *Keempat*, jaaminan bahwa yang diberikan kepada para jamaah berupa cara menanam kepercayaan kepada para jamaah. *Kelima*, empati yang diberikan oleh PT Arminareka Perdana untuk jamaah khususnya perhatian yang diberikan oleh karyawan itu yang diberikan pelayanan yang Ramah apabila ada para jamaah yang bingung kita memberikan bantuan yang diperlukan oleh para jamaah.
2. Dalam Penerapan strategi pelayanan menurut ekonomi syariah telah sesuai , yakni pelayanan yang maksimal yaitu Profesional (fathananh), Kesopanan dan keramahan (Tabligh), Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi, Amanah. Dan Dalam penerapan strategi pelayanan di PT Arminareka Perdana belum sesuai Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dalam pelayanan seperti H Maman mengatakan bahwa kenyataanya tidak sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 11 ayat 9 berbunyi PPIH hanya menerima pelunasan paling lama 3 bulan sebelum waktu tanggal keberangktan, penyediaan konsumsi selainya telah sesuai yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan sebagai berikut:

1. Bagi pemilik travel Pt Arminareka Perdana Cirebon disarankan tetap menerapkan peningkatan pelayanan kepada jamaah yang selama ini dijalankan dan menerapkan strategi baru yang dipandang dapat lebih memuaskan para calon jamaah nantinya. Dan pada karyawan Travel Pt Arminareka Perdana sering-sering melakukan evaluasi seminggu sekali atau beberapa kali untuk menentukan program yang sudah berjalan dengan tujuan agar pelayanan Haji dan Umrah ke depannya lebih baik lagi.
2. Travel Arminareka Perdana Selalu Menerapkan Sifat Seperti Profesional (fathananh), Kesopanan dan keramahan (Tabligh), Jujur (Sidik), Dan Amanah. Dan semoga Travel Arminareka Perdana kedepanya menerapkan strategi pelayanan sesuai undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

