

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh penulis dapat di seimpulkan bahwa:

1. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang jasa pelatihan, bimbingan dan pemberangkatan jama'ah haji dan umrah yang bertujuan untuk membimbing dan mencoba membantu melancarkan pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah di Indonesia. Dalam proses pelayanan KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencana'an, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.
2. KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon telah melakukan implementasi manajemen pelayanan dalam upaya menarik minat jama'ah haji dan umrah sesuai dengan peraturan yang sudah di tetapkan oleh Kementerian Agama (Kemenag) Republik Indonesia. KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon juga melayani adminstrasi yang di tentukan dan mendampingi bimbingan agar para jama'ah haji dan umrah merasa optimal dengan pelayanan yang di sediakan. KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon melakukan perekrutan dengan cara sosialisasi, dari pengurus KBIHU YLPI Buntet Pesantren, para alumni jama'ah haji dan umrah, mengunjungi rumah calon jama'ah, penyebaran pamflet dan brousur.
3. Ada beberapa faktor penghambat yang di alami oleh KBIHU YLPI Buntet Pesantren Ciebon yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memadai dan kurangnya pemanfaatan digitalisasi untuk mempromosikan dan memasarkan pelayanan jasa bimbingan ibadah haji dan umrah. Karenanya, KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon hanya mempromosikan melalui dua media sosial yaitu WhatsApp pengurus KBIHU dan Instagram.

B. Saran

1. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon selaku lembaga yang menyediakan jasa pelayanan harus bisa meningkatkan manajemen pelayanan haji dan umrah, baik dari segi administrasi, pelayanan maupun membimbing manasik haji dan umrah. Sebab jama'ah merasa puas dapat di lihat dari bagaimana kita dapat memberikan pelayanan kepada jama'ah.
2. Meningkatkan manajemen pelayanan dalam upaya menarik minat calon jama'ah haji dan umrah saat ini, dapat di lakukan dengan meningkatkan sumber daya manusia agar *job description* dapat di kerjakan secara maksimal.
3. Di era digitalisasi saat ini, KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon dapat memanfaatkan platform media sosial seperti Instagram, Facebook, WhatsApp, YouTube, TikTok dan lain-lain sebagai media promosi yang baik untuk menarik minat jama'ah haji dan umrah di era digitalisasi saat ini.