

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis digitalisasi manajemen pengelolaan biro perjalanan haji dan umrah pada Shafira Tour & Travel Surabaya melalui pengelolaan data jamaah, efektivitas integrasi sistem pelayanan, dan kesiapan SOP organisasi dalam merespons transformasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah diterapkan secara fungsional, namun efektivitasnya dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, stabilitas sistem, dan karakteristik pengguna layanan.

1. Pengelolaan data jamaah dilakukan melalui sistem digital internal berbasis pembagian kewenangan antar unit. Mekanisme ini memungkinkan penyimpanan dan pemantauan data secara terstruktur dan aman. Namun akurasi input masih bergantung pada pendampingan staf karena variasi literasi digital jamaah serta kebutuhan verifikasi manual dalam kondisi sistem tertentu.
2. Sistem informasi pelayanan telah mampu mengintegrasikan alur reservasi, verifikasi keuangan, komunikasi jamaah, hingga pendampingan keberangkatan. Respons jamaah menunjukkan bahwa alur pelayanan dinilai jelas dan memudahkan proses administrasi. Kendati demikian, efektivitas layanan belum sepenuhnya mandiri karena masih membutuhkan intervensi staf dan sangat bergantung pada stabilitas sistem digital.
3. Adaptasi SOP organisasi menunjukkan bahwa biro perjalanan telah mengembangkan prosedur pelayanan sesuai kebutuhan digital melalui pelatihan staf, panduan administratif, dan pendampingan jamaah. Kesiapan organisasi terlihat dari dukungan kepemimpinan terhadap transformasi digital, tetapi implementasinya belum seragam karena kemampuan staf dan kesiapan sistem masih memerlukan penguatan.

Secara keseluruhan, digitalisasi manajemen pada Shafira Tour & Travel Surabaya dapat dinilai cukup efektif sebagai instrumen percepatan layanan dan pengendalian administratif, namun kualitas penerapannya bergantung

pada literasi pengguna, kesiapan operasional staf, dan ketersediaan sistem cadangan untuk mengantisipasi kendala teknis. Dengan demikian, transformasi digital layanan ibadah pada Shafira berada dalam tahap penguatan operasional yang membutuhkan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pematangan infrastruktur teknologi.

B. Saran

1. Saran Praktis bagi Shafira Tour & Travel Surabaya
 - a. Perlu mengembangkan program literasi digital jamaah melalui tutorial singkat, video panduan pendaftaran, atau sesi orientasi administrasi agar proses input data dapat dilakukan lebih mandiri dan mengurangi ketergantungan pada staf
 - b. Disarankan untuk memperkuat pelatihan internal berbasis SOP digital, terutama dalam aspek penanganan gangguan sistem dan konsistensi implementasi alur administrasi antar divisi.
 - c. Penting untuk memiliki mekanisme mitigasi teknis yang terdokumentasi, seperti alur pencatatan manual sementara dan protokol layanan ketika sistem tidak stabil, guna menjaga kredibilitas pelayanan.
 - d. Pengembangan dashboard atau aplikasi jamaah mandiri dapat dipertimbangkan untuk memberikan akses pelacakan status administrasi, pembayaran, dan jadwal layanan secara langsung, sehingga memperkuat transparansi.
 - e. Evaluasi berkala terhadap stabilitas sistem dan pengalaman pengguna perlu dilakukan melalui survei jamaah dan audit internal untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Saran Akademik bagi Penelitian Selanjutnya
 - a. Penelitian lanjutan dapat mengkaji perbandingan implementasi digitalisasi pada beberapa biro travel haji dan umrah untuk

melihat variasi strategi dan tingkat efektivitas

- b. Studi mendatang dapat memperluas fokus pada pengaruh regulasi pemerintah dan sistem visa elektronik terhadap manajemen biro perjalanan ibadah.
- c. Penelitian tambahan juga dapat menggali perspektif staf secara lebih mendalam mengenai resistensi perubahan organisasi dalam proses digitalisasi, sehingga memperkuat pemahaman mengenai kesiapan institusi keagamaan memasuki transformasi teknologi.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON