

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di PT Moza trans yang telah peneliti lakukan dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Implementasi penyelenggaraan program umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon telah berjalan secara sistematis, terstruktur, dan profesional. Seluruh rangkaian pelayanan tersebut menunjukkan adanya komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang aman, tertib, dan berorientasi pada kenyamanan jamaah. Implementasi ini tidak hanya mencerminkan tata kelola organisasi yang baik (*good governance*), tetapi juga memperlihatkan adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan program umrah.
2. Dari perspektif Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, penyelenggaraan program umrah pada PT Moza Trans Tour & Travel secara umum telah sesuai dengan standar regulatif yang ditetapkan pemerintah. Pemenuhan aspek perizinan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang sah, standar pelayanan jamaah, transparansi administrasi, serta penyelenggaraan bimbingan dan pendampingan ibadah menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap norma hukum dan kebijakan publik di bidang layanan keagamaan. Meskipun demikian, masih diperlukan penguatan pada aspek manajemen internal, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta sistem pengawasan dan evaluasi internal agar implementasi standar tersebut dapat berjalan lebih optimal, berkelanjutan, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan jamaah serta perkembangan regulasi di masa mendatang.

B. Saran

Beberapa saran yang perlu dikembangkan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. PT Moza Trans Tour & Travel Cirebon disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi dalam mengimplementasikan standar penyelenggaraan program umrah sesuai PMA Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 melalui penguatan manajemen internal, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta membenahi sistem administrasi dan dokumentasi. Selain itu, Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah diharapkan dapat meningkatkan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi secara berkala terhadap PPIU agar kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan dapat terjaga dan penyelenggaraan ibadah umrah berjalan sesuai ketentuan.
2. Dari perspektif jamaah dan pengembangan keilmuan, jamaah umrah diharapkan lebih aktif memahami hak dan kewajibannya serta selektif dalam memilih PPIU yang berizin dan mematuhi PMA Nomor 5 Tahun 2021, sekaligus berperan dalam memberikan masukan untuk peningkatan kualitas layanan. Sementara itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan wilayah penelitian dengan pendekatan yang lebih komprehensif guna memperkaya kajian akademik serta memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan praktik penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia.