

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan dan interpretasi data yang ada serta mengacu pada landasan teori yang berkaitan dengan TQM dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Fatimah Zahra kepada jama'ah sudah baik. Hal ini terlihat dengan jenis pelayanan yang diberikan yaitu mulai dari pendaftaran, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi.

Untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada jama'ah, PT. Fatimah Zahra berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan TQM di perusahaan. Hal ini terbukti dengan adanya unsur-unsur TQM yang dijalankan di perusahaan tersebut seperti adanya seleksi dan pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Disamping itu, sebagai bentuk indikasi diterapkannya TQM adalah bentuk kerja sama diantara semua komponen perusahaan mulai dari pimpinan sampai dengan bawahan ataupun kerja sama antar karyawan. Indikasi yang lain yaitu perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana yang ada di perusahaan.

Penerapan TQM untuk meningkatkan pelayanan dalam suatu perusahaan memang tidak mudah. Ada banyak faktor yang mendukung

dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan, dan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan PT. Fatimah Zahra Semarang dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jama'ah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
2. Perusahaan harus lebih maksimal dalam menerapkan unsur-unsur TQM dalam meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.
3. Perusahaan harus mengoptimalkan semua kekuatan-kekuatan yang dimiliki untuk mengurangi-kekurangan yang ada.