

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan dan iterprestasi data yang ada serta mengacu pada landasan teori yang berkaitan dengan strategi KBIH Nurul Hikmah Tangerang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*), maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh KBIH Nurul Hikmah kepada jama'ah sudah baik. Hal ini terlihat dengan jenis pelayanan yang diberikan yaitu mulai dari pendaftaran, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi dan akomodasi.

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) kepada jama'ah, KBIH Nurul Hikmah Tangerang berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan strategi di perusahaan. Salah satu strategi yang dikembangkan oleh KBIH Nurul Hikmah Tangerang yaitu menggunakan tipe strategi Manajemen yang meliputi strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga dan strategi pengembangan pasar. Hal ini terbukti dengan adanya unsur-unsur pelayanan yang dijalankan di perusahaan tersebut seperti adanya pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan karena dilakukan secara cepat. Disamping itu, sebagai bentuk indikasi yang diterapkan strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi juga merupakan suatu tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut

pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Indikasi yang lain yaitu perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) melalui perbaikan sarana dan prasarana yang ada di perusahaan.

2. Strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) dalam suatu perusahaan memang tidak mudah. Ada banyak faktor yang mendukung dan menghambat yang diberikan kepada jama'ah seperti adanya dokter yang mendampingi jama'ah, transportasi yang memadai, makanan yang sudah disediakan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya komplain dari jama'ah mengenai kamar hotel yang kadang sering membuat jama'ah merasa tidak nyaman, menu makanan yang sudah disediakan tidak sesuai dengan selera jama'ah, penundaan penerbangan karena cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan KBIH Nurul Hikmah Tangerang dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Ibadah haji merupakan ibadah yang diwajibkan satu kali seumur hidup, oleh karena itu lembaga yang mengelola pun secara dinamis harus

selalu meningkatkan kinerjanya supaya para jamaah mendapatkan pelayanan yang optimal. Dalam memberikan pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah haji KBIH Nurul Hikmah Tangerang sudah cukup baik. Perusahaan harus lebih maksimal dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Perusahaan harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jama'ah dalam setiap pelayanan yang diberikan dan perusahaan juga harus mengoptimalkan semua kekuatan-kekuatan yang dimiliki untuk mengurangi kekurangan-kekurangan yang ada.

2. Penelitian mengenai ibadah haji seharusnya lebih ditingkatkan lagi supaya dapat digunakan sebagai studi banding bagi mahasiswa selanjutnya dan bagi lembaga yang diteliti bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada tamu Allah.