

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

PT. Kaisa Rossie Semarang menerapkan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji melalui pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry. Berikut ini kesimpulan dari hasil penelitian strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji di PT. Kaisa Rossie Semarang.

1. PT. Kaisa Rossie Semarang dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji menggunakan pelayanan prima melalui pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry dengan baik. Kualitas pelayanan tersebut diantaranya meliputi adanya bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).
  - a. Bukti langsung (*tangibles*) yang bisa dilihat PT. Kaisa Rossie sebagai penunjang kualitas bimbingan ibadah haji meliputi adanya ruang bimbingan, alat peraga dan alat bantu pembimbing, tempat parkir, penampilan pegawai, informasi yang cepat dan tepat.

- b. Keandalan (*realibility*) meliputi tepat waktu saat pelaksanaan kegiatan bimbingan ibadah haji, kecermatan seorang pembimbing dalam pelayanan bimbingan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) tersebut untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan jamaah haji diantaranya meliputi ketanggapan pembimbing dalam menanggapi masalah, ketanggapan pembimbing dalam menjawab pertanyaan, ketersediaan petugas menjawab pertanyaan jamaah.
- d. Jaminan (*responsiveness*) dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri jamaah meliputi adanya jaminan memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji baik di tanah air dan tanah suci dan keamanan jamaah di tanah suci.
- e. Kepedulian (*empathy*) yang diberikan PT. Kaisa Rossie terhadap jamaah berupa memberikan perhatian yang lebih menyangkut pelayanan bimbingan yang diberikan pada saat pelaksanaan bimbingan ibadah haji berlangsung serta ikut merasakan apa yang dialami oleh jamaah, menyediakan waktu dan memberikan perhatian khusus terhadap jamaah untuk mendengarkan keluhannya.

2. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji meliputi: PT. Kaisa Rossie Semarang memiliki izin operasional dari Kementerian Agama, pembimbing ibadah haji yang ahli, fasilitas yang memadai yang mampu menunjang terlaksananya bimbingan ibadah haji, memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji baik di tanah air maupun di tanah suci, mampu melayani bimbingan secara cepat dan tepat, memiliki kualitas dan dedikasi pegawai yang tinggi, serta tidak pernah membedakan jamaahnya dalam setiap kegiatan pelaksanaan bimbingan ibadah haji berlangsung. Sedangkan faktor penghambatnya meliputi: latar belakang jamaah yang berbeda, minimnya kesadaran jamaah terhadap pendalaman materi, layanan yang kurang maksimal dan kurangnya kepedulian pembimbing terhadap jama'ah.

## **B. Saran**

Ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Untuk PT. Kaisa Rossie Semarang
  - a. Beberapa aplikasi kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagian besar telah dikerjakan dengan baik dan harus ditingkatkan supaya lebih baik lagi dalam

memberikan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji. Semua kualitas pelayanannya sudah baik tetapi ada salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan yaitu dimensi keandalan (*reability*) mengingat jadwal *schedule* bimbingan ibadah haji bisa berubah sewaktu-waktu sesuai situasi dan kondisi jamaah. Untuk itu karyawan PT. Kaisa Rossie Semarang diharapkan bisa mendisiplinkan jadwal *schedule* bimbingan ibadah haji.

- b. Agar selalu memberikan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji secara maksimal dan perlunya pengembangan SDM (sumber daya manusia) agar mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada jamaah haji khusus.
2. Untuk pembimbing PT. Kaisa Rossie Semarang, hendaknya selalu memperhatikan para jamaah haji dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji agar lebih teliti dalam pelaksanaan praktek dan teori bimbingan ibadah haji baik itu di Tanah Air ataupun di Tanah Suci. Selain itu, para pembimbing juga harus memperhatikan metode atau cara yang digunakan untuk pembelajaran bimbingan ibadah haji agar jamaah haji faham akan materi yang diberikan.

3. Untuk calon jamaah haji hendaknya lebih ditingkatkan lagi kedisiplinannya dalam mengikuti jadwal bimbingan ibadah haji agar tidak mempengaruhi jadwal yang telah di buat oleh PT. Kaisa Rossie Semarang. Selain itu, jamaah diharapkan untuk selalu memperhatikan instruksi dari pembimbing dalam setiap kegiatan bimbingan ibadah haji agar mempunyai pemahaman dalam pelaksanaan ibadah haji.
4. Pada penelitian ini dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji menggunakan pelayanan prima melalui pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml, Berry. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi untuk meningkatkan pelayanan prima baik itu melauai pengukuran kualitas pelayanan yang sama ataupun melalui pengukuran kualitas pelayanan menurut para ahli lainnya.