

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di KBIH Arofah Kendal tidak dapat dipungkiri secara umum belum dapat dikatakan sempurna, karena belum dapat memenuhi standart pelayanan yang prima (*Excellent*). Namun, KBIH Arofah tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan syariat Islam. Dalam usahanya memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, KBIH Arofah Kendal memperhatikan fungsi manajemen yang meliputi: Pertama, fungsi perencanaan yaitu menyusun struktur organisasi, program kerja KBIH, menyusun kebijakan di KBIH, dan lain-lain. Kedua, fungsi pengorganisasian yaitu adanya pembentukan struktur organisasi yang jelas sejak berdirinya KBIH Arofah sampai sekarang, serta pembagian *job descriptin* yang jelas. Ketiga, fungsi penyusunan yaitu KBIH Arofah Kendal menyusun, memilih, serta mengangkat pengurus sesuai dengan keahlian masing-masing. Keempat, fungsi pengarahan yaitu KBIH Arofah Kendal memberikan pengarahan

kepada pengurus maupun calon jamaah haji dengan melakukan tiga tahapan antara lain memberikan motivasi, bimbingan, dan pengarahan. Kelima, fungsi Koordinasi yaitu pengurus KBIH Arofah bekerja sama dan berkoordinasi dengan baik dalam mengaplikasikan perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Keenam, fungsi pelaporan yaitu KBIH Arofah selalu mengarsipkan setiap kegiatan yang akan dan telah dilakukan serta melaporkannya kepada Ketua Kementrian Agama Kabupaten Kendal. Ketujuh, fungsi pembuatan anggaran yaitu KBIH Arofah Kendal menatok biaya bimbingan sebesar Rp. 2.000.000,-. Ketujuh fungsi pengawasan yaitu KBIH Arofah melakukan pengawasan melalui dua cara, yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Dengan memperhatikan fungsi manajemen tersebut dapat menunjang pelayanan yang diberikan oleh KBIH Arofah kepada calon jamaah haji yang meliputi administrasi, konsumsi, akomodasi, kesehatan, bimbingan, keamanan, dan lain-lainnya sesuai dengan standart pelayanan minimal ibadah haji, sehingga pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah. Faktor penghambat di KBIH Arofah meliputi timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya KBIH yang berdiri di Kendal, keanekaragaman latar belakang calon jamaah haji (usia, pendidikan, dan lain-lain),

kesibukan masing-masing pengurus, kesekretariatan belum maksimal, belum adanya promosi secara *Online*. Sedangkan faktor pendukungnya meliputi izin operasional dari Kementerian Agama, letak geografis strategis, kerjasama yang solid antar pengurus, sarana dan prasarana yang mendukung, tenaga pembimbing yang berpengalaman, KBIH Arofah didirikan oleh sekumpulan para ulama Kaliwungu sehingga keputusan diambil dengan musyawarah, berada dibawah naungan yayasan yang terkenal di Kaliwungu, tingkat keinginan masyarakat untuk menunaikan haji atas dasar syariat Islam.

B. SARAN

Pelaksanaan Manajemen Pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Arofah sudah baik. Baik ketika masih di tanah air, di tanah suci, sampai kepulangan ke tanah air kembali. KBIH Arofah memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada jamaahnya, dengan membantu setiap kebutuhan jamaah, menampung keluhan jamaah, memberikan motivasi dan pengetahuan tentang perhajian, serta memberikan pembimbingan yang cukup kepada jamaah baik materi maupun praktek.

Saran peneliti adalah:

1. Alangkah lebih baiknya KBIH Arofah mendirikan sebuah Aula atau gedung pertemuan untuk melaksanakan segala kegiatan yang ada, sehingga itu akan lebih memudahkan pembimbing atupun

calon jamaah dalam memberikan materi/praktik. Jadi, tidak harus pergi jauh ke Islamic Center ataupun meminjam Parkiran Masjid Besar Al Muttaqin Kaliwungu serta Kawedanan untuk melakukan praktek secara langsung.

2. Lebih memaksimalkan kesekretariatan, agar kegiatan di KBIH Arofah dapat berjalan dengan lancar dan efektif.
3. Melakukan promosi secara *online*, seperti promosi lewat *website* dan lainnya, hal ini bertujuan agar orang-orang disekitar dapat dengan mudah mencari informasi tentang KBIH Arofah, terutama bagi mereka yang bertempat tinggal jauh dari kantor KBIH Arofah. Menurut saya dengan adanya *website* ini dapat dijadikan wadah untuk memberikan informasi juga kepada khalayak umum yang belum tahu dan belum paham tentang perhajian, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Arofah, sehingga dapat lebih memperkenalkan KBIH Arofah kepada masyarakat luas.
4. Untuk mengurangi kendala yang disebabkan oleh faktor usia lanjut, sebaiknya ada kelompok khusus yang anggotanya para lansia yang di pandu oleh tim pendamping terpadu.
5. Membuat lahan parkir sendiri agar dapat menunjang kenyamanan calon jamaah haji.
6. Lebih meningkatkan lagi pelayanan yang ada di KBIH Arofah. Karena pelayanan yang baik akan membawa citra yang baik pula bagi perusahaan.

C. PENUTUP

Akhirnya betapapun peneliti telah melakukan upaya agar skripsi ini dapat tersusun dengan baik, namun tidak dapat luput dari kekurangan. Oleh karena itu, saran, kritik, dan masukan yang membangun dari para pembaca sangat peneliti harapkan. Tiada daya dan upaya melainkan atas anugerah Allah SWT Yang Maha Rahman dan Rahim pada hamba-hamba-Nya. Akhir kata atas bantuan dari berbagai pihak peneliti ucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan yang lebih baik. Amin.