

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan data yang diperoleh dan dengan mengacu pada landasan teori yang berkaitan dengan *Total Quality Management* (TQM), kualitas pelayanan, ibadah umrah, dan manajemen dakwah. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dengan ditinjau dari perspektif manajemen dakwah sudah terlaksana dengan baik dari beberapa fungsi. Beberapa fungsi tersebut ialah pada perencanaan dakwah (*takhtith*), pergerakan dakwah (*tawjih*), serta pengendalian dan evaluasi dakwah (*riqabah*). Adapun pada pengorganisasian dakwah (*thanzim*) kurang terlaksana dengan baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang ada dan pembagian tugas yang kurang sesuai.
2. Terdapat faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan jemaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Perspektif Manajemen Dakwah). Faktor yang mendukung ialah legalitas PT Patuna Mekar Jaya sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU), sebagai provider VISA, waktu

keberangkatan yang pasti, promosi melalui berbagai media, serta program dan paket umrah yang bervariasi. Selain itu, juga terdapat penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan jemaah mulai dari transportasi, akomodasi, konsumsi, pelayanan kesehatan, pelayanan prima, serta petugas-petugas yang ramah dan berpengalaman. Adapun faktor penghambatnya ialah pola pikir masyarakat yang menganggap tingginya harga program umrah PT Patuna Mekar Jaya, kuantitas karyawan dan penempatan yang kurang sesuai, kurang terprogramnya pelatihan bagi karyawan, lokasi yang kurang strategis, hingga banyaknya PPIU yang berada dalam wilayah yang sama.

B. Saran

Tanpa bermaksud mengurangi keberhasilan dan mencari kekurangan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang, tetapi karena semata-mata bermaksud untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan harus lebih maksimal dalam menerapkan unsur-unsur *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan pelayanan.
2. Perusahaan harus lebih maksimal dalam menyesuaikan dan menanggapi kebutuhan masyarakat pada umumnya dan jemaah pada khususnya.

3. Perusahaan harus mengoptimalkan semua kekuatan-kekuatan yang dimiliki untuk mengurangi-kekurangan yang ada.