

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti ajukan dalam penelitian mengenai Aplikasi Fungsi Perencanaan Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen di Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak maka dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Jenis perencanaan yang dipakai dalam aplikasi fungsi perencanaan pelayanan wisata religi di Fajar Tour and Travel tidak hanya satu jenis melainkan menggunakan beberapa jenis perencanaan yang saling terkait yaitu: perencanaan sekali pakai diterapkan untuk penyusunan jadwal, perencanaan tetap diterapkan dalam pengambilan kebijakan dan prosedur, perencanaan operasional sesuai dengan penyelenggaraan wisata religi yang bersifat operasional, dan perencanaan jangka pendek yang dimana perencanaan sesuai dengan lama waktu kerja sama dengan konsumen. Fajar Tour dan Travel menyelenggarakan wisata religi dalam dua paket yaitu paket wisata religi murni dan wisata ZARKASI (Ziarah dan Rekreasi).
2. Perencanaan pelayanan wisata religi di Fajar Tour and Travel meliputi beberapa langkah antara lain: *forecesting* (prakiraan), *objectives* (menentukan tujuan), *procedure*, penetapan metode, penetapan jadwal (*schedule*), penetapan lokasi, dan penetapan biaya (*budgeting*).

3. Faktor Pendukung yang ada dalam Aplikasi Fungsi Perencanaan Pelayanan Wisata Religi di Fajar Tour dan Travel antara lain: Dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, Fajar Tour dan Travel menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan otobus, pengusaha restoran, hotel, dan catering, dan reputasi pelayanan yang diberikan Fajar Tour dan Travel kepada konsumen baik, serta tour leader yang handal dan berpengalaman, pelanggan yang telah menjadi konsumen dapat membantu promosi melalui lisan. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain: Sering terjadinya beberapa fluktuasi antara lain; harga BBM, harga sembako, jumlah peserta wisata religi, dan staff Fajar Tour dan Travel yang tidak berlatar belakang pariwisata, sarana prasarana yang masih terbatas, Adanya persaingan perusahaan *tour dan travel* yang ditandai banyaknya perusahaan tour dan travel yang berdiri baik yang sudah lama maupun yang baru berdiri, diantara konsumen ada yang merasa kurang puas.

#### **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak dapat:

- a. Memelihara dan mempertahankan relasi dengan beberapa perusahaan yang mendukung pelayanan wisata religi Fajar Tour dan Travel kepada konsumen.
- b. Keterbukaan Fajar Tour dan Travel dalam informasi perencanaan wisata religi yang akan diselenggarakan.
- c. Meningkatkan jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen

- d. Meningkatkan komunikasi dengan konsumen untuk menunjang perencanaan yang efektif.

### **C. Penutup**

Puji syukur kehadirat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi "*Aplikasi Perencanaan Wisata Religi Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi Kasus di Fajar Tour dan Travel Mranggen Demak)*" memang masih jauh dari sempurna. Kiranya kritik dari pembaca sangat penulis harapkan demi sempurnanya penelitian ini.

Atas perhatian pembaca, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca semua. Semoga Allah meridhainya. *Amin.*