

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa

1. PT. Arminareka Perdana merupakan sebuah biro perjalanan yang bergerak fokus khususnya dalam bidang penjualan jasa produk paket perjalanan umroh haji Pelayanan yang diberikan mulai dari penyusunan paket perjalanan ibadah umroh dan haji, layanan sarana transportasi serta akomodasi, dan mendampingi pada saat pelaksanaan perjalanan ibadah umroh haji dimulai hingga berakhir dengan ditunjuknya seorang *tour leader*.
2. Peran gaya komunikasi tour leader terhadap pemahaman dan semangat jamaah umroh dan haji di grup keberangkatan PT. Arminareka Perdana 7 Agustus 2024 sangat baik, mulai dari proses sosialisasi, pendaftaran, manasik, pemberangkatan, dan setelah pelaksanaan ibadah umroh hingga pulang kembali ke tanah air.
3. kronologis gaya komunikasi tour leader juga terlaksana dan beralur apik
4. bahasa gaya komunikasi yang baik dan proporsional dalam menyampaikan informasi dan penjelasan yang dibutuhkan jamaah.

5. Adapun Kendala *tour leader* selama dalam penyelenggaraan ibadah umroh PT.

Arminareka Perdana berasal dari jamaah yang berusia sepuh terpisah dari rombongan karena kegugupan karena baru pertama kali mengunjungi tempat dengan tingkat keramaian yang tinggi. Namun kendala tersebut dapat diatasi oleh tour leader

dan muthawwif dibantu oleh kekompakan dan pro aktif seluruh jamaah berkomunikasi via grup whats app.

6. Kendala klasik yakni jamaah yang terlambat berkumpul di titik pertemuan yang sudah ditentukan pada *itinerary*. Sehingga sedikit merubah estimasi waktu perjalanan, namun diatasi dengan tour leader yang cepat tanggap dan cekatan menjemput jamaah tersebut di kamar tempat bermalam jamaah tersebut, sehingga city tour kedua kota suci tetap dapat berjalan lancar.

7. Dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan perjalanan jbadah umroh PT.

Arminareka Perdana memiliki team muassasah yang cepat tanggap dan cermat juga dalam bertugas. Sehingga kendala tersebut dapat diatasi tanpa ada pihak yang dirugikan, baik jamaah maupun Perusahaan.

1.2 Saran

Dari pengamatan peneliti dalam kendala yang timbul, cara tim muassasah, tour leader juga muthawwif menyelesaikannya, ada beberapa saran yang bisa digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan kepada jamaah, antara lain:

1. Sebaiknya manajemen PT. Arminareka Perdana dapat memberikan pelatihan komunikasi lebih intensif dan terarah untuk *tour leader* dengan menghadirkan ahli komunikasi sebagai narasumbernya agar lebih siap menghadapi kendala-kendala pada perjalanan ibadah umroh.
2. PT. Arminareka Perdana memberikan simulasi penggunaan kartu pengenalan diri jamaah apabila tersesat, sehingga fungsi kartu tersebut bisa di optimalisasi dalam komunikasi jamaah kepada askar baik di Masjid Nabawi maupun Masjidil Haram.
3. Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi kemampuan dan bekal pengetahuan komunikasi dari *tour leader* agar bisa lebih memudahkan lagi meningkatkan kesefahaman guna membangun semangat dan pemahaman jamaah dalam ibadah umroh.