

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berpedoman pada hasil riset serta pembahasan terkait strategi manajemen sumber daya manusia pada upaya peningkatan kualitas layanan Umroh di Travel Sutra Cabang Sidoarjo, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penerapan strategi manajemen sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Umroh di Travel Sutra Cabang Sidoarjo telah dilakukan secara menyeluruh dan sistematis. Hal ini terlihat dari proses rekrutmen yang memperhatikan kompetensi teknis dan karakter kepribadian karyawan, pelatihan rutin baik secara teknis maupun spiritual, serta komunikasi dan koordinasi yang baik antar divisi. Pimpinan perusahaan juga terlibat secara langsung dalam operasional harian, menunjukkan kepedulian terhadap kualitas pelayanan. Strategi ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan jamaah karena pelayanan yang diberikan menjadi lebih responsif, empatik, dan profesional.
2. Bentuk strategi manajemen sumber daya manusia yang baik untuk diterapkan oleh karyawan Travel Sutra adalah strategi yang mencakup lima aspek utama, yaitu pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemeliharaan. Strategi ini harus bersifat berkelanjutan

dan berorientasi pada pengembangan karakter serta kompetensi karyawan. Selain itu, perusahaan juga perlu memperhatikan sistem kompensasi yang adil dan memotivasi, agar semangat kerja karyawan tetap terjaga. Dengan menerapkan strategi tersebut secara konsisten, Travel Sutra mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif sekaligus meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Umroh yang diberikan.

5.2 Saran

Berpedoman pada temuan pada riset ini, didapatkan beragam rekomendasi baik secara teoritis maupun bagi penulis, untuk pihak Travel Sutra Cabang Sidoarjo, dan peneliti selanjutnya:

5.2.1 Secara Teoritis

Berpedoman pada hasil temuan riset, secara teoritis disarankan strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang terintegrasi dan berfokus terhadap mutu layanan berperan signifikan pada pengembangan mutu layanan umroh. Temuan ini memperkuat teori MSDM strategis yang memaparkan yakni pengelolaan SDM yang berhasil tidak hanya berpengaruh pada performa internal organisasi, tetapi juga langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan, khususnya dalam sektor jasa keagamaan yang sangat menekankan pelayanan personal dan kepercayaan.

5.2.2 Secara Praktis

Berikut adalah saran secara praktis bagi peneliti, perusahaan, maupun bagi pihak lain :

1. Bagi Peneliti

- a. Hendaknya meningkatkan wawasan terkait konsep secara lebih analitis tentang strategi sumber daya manusia dalam mengelola sebuah pelayanan.
- b. Memahami hasil analisis yang lebih mendalam untuk meningkatkan wawasan studi yang sudah dilakukan.

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan diharapkan dapat membentuk pusat pelatihan internal yang terstruktur guna meningkatkan kualitas SDM secara berkelanjutan. Disarankan untuk mulai merancang dan menerapkan sistem kompensasi dan penghargaan berbasis kinerja sebagai motivasi bagi karyawan.
- b. Perlu dilakukan penguatan integrasi teknologi dalam layanan kepada jamaah, seperti penggunaan aplikasi digital untuk komunikasi dan informasi Umroh, guna meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Diharapkan dapat memberikan wawasan dan dijadikan referensi objek penelitian pada travel Umroh lainnya di daerah berbeda untuk memperoleh gambaran strategi manajemen SDM secara lebih luas dan komprehensif.

- b. Penelitian ke depan juga dapat mengkaji lebih dalam mengenai dampak langsung strategi SDM terhadap kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mix method.