

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang penulis telah berhasil menemukan komitmen pada berbagai macam faktor personal yang meliputi nilai-nilai perusahaan untuk karyawan seperti profesional kerja, kekeluargaan, kebersamaan dan kesolidan, motivasi serta kompensasi yang ada di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang berbagai macam faktor organisasi yang meliputi faktor utama karyawan ingin bertahan di perusahaan, tantangan yang dihadapi oleh perusahaan, pelatihan dan pengembangan karyawan, pemberian dan pembagian tugas- tugas dan evaluasi kinerja karyawan di dalam perusahaan dengan rincian sebagai berikut:

1. Faktor Personal

- a. Nilai-nilai perusahaan terhadap pribadi seorang karyawan meliputi nilai profesional kerja, nilai kekeluargaan, nilai kebersamaan dan nilai kesolidan merupakan salah satu faktor yang di terapkan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Dengan demikian maka akan bisa menjalin hubungan kerjasama antar karyawan dan karyawan bisa memiliki rasa kepedulian dalam bekerja.
- b. Motivasi yang diberikan oleh PT. Bonita Umrah Kota Padang terhadap karyawan memiliki dampak yang sangat signifikan bagi karyawan karena akan menjadikan dorongan bagi karyawan untuk memberikan

pelayanan terhadap para jamaah, meningkatkan kualitas kerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Di dalam pemberian motivasi PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang melakukan motivasi dari internal maupun eksternal. Bukan hanya itu motivasi yang diberikan kepada karyawan berupa masukan ataupun reward terhadap karyawan yang memiliki prestasi dalam bekerja

- c. Kompensasi berupa gaji, libur, lembur dan reward dengan umrah yang akan mereka dapatkan. Bukan hanya itu bagi karyawan yang memiliki prestasi yang tinggi dalam bekerja mereka akan mendapatkan insentif dan reward non finansial seperti umrah secara gratis.

2. Faktor Organisasi

- a. Faktor utama yang ada di perusahaan membuat karyawan ingin bertahan adalah loyalitas, merasa nyaman dalam bekerja, tidak ada tekanan dalam bekerja serta lingkungan kerja yang mendukung. Bukan hanya itu yang membuat karyawan ingin bertahan di perusahaan termasuk dari budaya organisasi yang sesuai antara perusahaan dengan SOP kerja yang sudah ditetapkan.
- b. Tantangan yang dihadapi perusahaan berupa penempatan hotel bagi jamaah, terkadang ada yang meminta satu kamar empat orang, satu kamar dua orang bahkan satu kamar isinya hanya satu orang saja.
- c. Pelatihan dan pengembangan itu penting dilakukan terhadap karyawan, bisanya seperti pelatihan dan pengembangan menjadi marketing, admin, *tour leader* dan *mutowwif* serta pembimbing jamaah umrah.

- d. Pemberian dan Pembagian tugas-tugas yang sudah dilakukan sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh karyawan, bertujuan supaya tidak ada kesalahan perusahaan untuk menempatkan karyawan sesuai dengan kemahiran yang dimiliki.
- e. Evaluasi yang biasa dilakukan oleh perusahaan berupa evaluasi kinerja karyawan, tugas-tugas yang sudah diberikan serta persiapan untuk hari esok. Evaluasi ini dilakukan setiap hari setelah selesai jam kerja.

B. Saran

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk seluruh pihak. Oleh karena itu, penulis ingin memberikan saran terkait dengan Komitmen PT. Bonita Umrah Kota Padang Dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah:

1. Faktor Personal
 - a. Nilai-nilai perusahaan terhadap individu karyawan seperti nilai profesional kerja, nilai kekeluargaan, nilai kebersamaan, kesolidan. Penulis menyarankan kepada pihak perusahaan terutama manajer yang di PT. Bonita Anugrah Pratama Cabang Padang untuk selalu menerapkan nilai-nilai yang ada seperti profesional kerja, kekeluargaan, kesolidan dan kebersamaan, karena dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah tentu harus ada kesolidan dalam membangun kerjasama antar karyawan perusahaan.
 - b. Motivasi yang diberikan kepada karyawan dalam memberikan pelayanan ibadah umrah, Penulis menyarankan kepada manajer

perusahaan bisa menerapkan hal ini untuk kemajuan perusahaan, agar pelayanan yang diberikan selalu berkualitas.

- c. Kompensasi yang diberikan haruslah dengan penuh keadilan dan selalu memperhatikan kinerja dan prestasi karyawan, karena ini merupakan hak yang harus diterima oleh mereka. Oleh karena itu penulis juga menyarankan agar selalu memperhatikan karyawan yang memiliki prestasi dalam bekerja supaya mereka mendapatkan hak yang harus diterima dari perusahaan.

2. Faktor Organisasi

- a. Faktor utama yang membuat karyawan ingin bertahan untuk perusahaan adalah loyalitas, kenyamanan dalam bekerja, tidak ada tekanan dalam bekerja, lingkungan kerja yang sesuai serta budaya organisasi. Disini penulis menyarankan kepada pihak perusahaan untuk selalu membangun loyalitas dalam bekerja, serta menciptakan kenyamanan bagi karyawan supaya tetap bertahan untuk perusahaan. Bukan hanya itu penulis juga menyarankan agar selalu menciptakan lingkungan kerja yang sesuai dan menerapkan budaya organisasi yang baik agar memberikan kenyamanan terhadap karyawan dalam melayani jamaah maupun calon jamaah.
- b. Tantangan yang sering dihadapi, penulis menyarankan kepada pihak perusahaan agar bisa mencari solusi serta alternatif atas tantangan yang sedang dihadapi, karena jika tidak ada solusi ini akan menjadikan

masalah yang selalu berkepanjangan dan akan berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan.

- c. Pelatihan dan pengembangan karyawan, seharusnya selalu ditingkatkan dan diperhatikan, karena jika ingin karyawan yang berkualitas dalam pelayanan maka bekali mereka supaya menjadi karyawan yang berkualitas dan menghasilkan kinerja yang terbaik untuk perusahaan.
- d. Pemberian dan pembagian tugas-tugas karyawan dalam perusahaan, penulis menyarankan agar selalu membagi tugas sesuai dengan keahlian masing-masing yang dimiliki oleh karyawan, karena jika ketika tugas yang diberikan tidak sesuai dengan keahlian yang mereka miliki maka pekerjaan akan menjadi berantakan dan tidak akan selesai. Oleh sebab itu penting diperhatikan supaya tugas-tugas yang ada di perusahaan selesai dengan maksimal.
- e. Evaluasi kinerja karyawan, hal ini sangat penting untuk dilakukan karena akan nampak bagaimana kualitas kerja karyawan selama memberikan pelayanan ibadah umrah terhadap para jamaah. Disini penulis juga menyarankan bahwa untuk melakukan evaluasi kinerja karyawan, manajer perusahaan harus selalu mengawasi dan selalu memantau bagaimana kerja dari setiap karyawan di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, Dedi dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. (Yogyakarta: ANDI)
- Andalusi, Ratih. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Pembiayaan (Leasing) Studi Kasus PT. BCA Finance Kantor Pusat Pondok Indah*. Jurnal Arastirma Fakultas Ekonimi Program Studi Manajemen UNP AM Vol. 1, No. 2
- Andhika, Rindi. 2018. *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT Artha Gita Sejahtera Medan*. (Medan). Jurnal Manajemen Tools Vol. 9 No. 1
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Jakarta: Alfabeta)
- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan*. (Bandung: PT. Rosdakarya)
- Betenz, K, *Etika*. 2007. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Dalduri. 2016. *"Pilihan Travel Terbaik Demi Kenyamanan Ibadah"* Manasik Plus Umrah-Haji & Muslim Journey
- Durianto, Darmadi dan Sugiarto. 2004. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Enjelina. 2020. *Pengaruh Kinerja dan Komitmen Terhadap Budaya Organisasi PT. Sumber Lautan Rezeki*, (Medan). Jurnal Bisnis Kolega Vol. 6 No. 1
- Fadli, Aulia. 2022. *Perbedaan Komitmen Organisasi Ditinjau Dari Usia dan Masa Kerja Pada Pegawai BNN Provinsi Sumatera Utara*. (Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan Area)
- Fatimah, Ummi. 2019. *Faktor Ynag Mempengaruhi Komitmen Organisasional Pada PT Asia Forest Raya*. (Universitas Islam Riau Pekanbaru)
- Gafar, Masrin. 2022. *Perilaku Organiasasi*. (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi)
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta PT. Bumi Aksara)
- Harmawan, Didin. 2021. *Pengaruh Faktor Personal, Organisasional dan Non Organisasional Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai PT. Telkom Makassar*. (UIN Alaudin Makassar). Jurnal Study Of Scientific And Behavioral Management (SSBM) Vol. 2 No. 1

Hastuti, Zafri Hera. 2021, *Metodologi Penelitian*, ed by Diah Safitri, Edisi Pertama (Depok: PT. Raja Grafindo Persada)

Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. (Yogyakarta: Gosyen Publishing)

Indrastuti. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. (UR Press Pekanbaru)

J.M, Ivancevich. P. Lorenzi. S.J Skinner P.B. Crosby. 1997. *Manajemen Quality and Competitiveness*. (Chicago: Gofe)

Jahidah, Fahmi. 2016. *Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Normatif dan Komitmen Berkelanjutan Terhadap Turnover Intention Pada Dosen Tetap STIE INABA Bandung (Studi Kasus Pada Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun)*. Bandung. Jurnal Indonesia Membangun Vol.15 No.2

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada)

Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. 2018. *Membangun Komitmen*. (Kalimantan Selatan)

Kotler, Philip dan Keller, Kevin., Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. (Jakarta:Erlangga)

Kotler dan Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. edisi 12 Jilid 1 & 2, (Jakarta:PT. Indeks)

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: Graha Ilmu)

Lubis, Joharis & Jaya, Indra. 2019. *Komitmen Membangun Pendidikan (Tinjauan Krisis Hingga Perbaikan Menurut Teori)*. (Medan: CV: Widya Puspita)

Lupiyoadi. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Majid, Abdul. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Di Sate Seafood Senayan Kebon Sirih*.STEIN Jakarta. Jurnal Culinaria Edisi ke-3 Volume II Nomor 1

Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (Surabaya: Unitomo Press)

- Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta; Bumi Aksara)
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
- Sadarmayanti. 2013. *Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan Yang Baik*. (Bandung: Refika Aditama)
- Setiawan, Johan & Anggito, Albi. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. ed by Ella Deffi Lestari. Cetakan Pertama. (Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher)
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- Sugiarto, Endar. 1999 *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi)
- W. Griffin, Ricky. 2004. *Manajemen*. (Jakarta: Erlangga)
- Wibowati J. I. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. Jurnal Adminika
- Yuli, Angliawati., Ria. 2023. *Implikasi Store dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Slomo Coffe Bandung*. (Bandung). Jurnal Sains Manajemen Vol. 5 No. 1
- Yusuf, Mardiana., Ria. 2018. *Komitmen Organisasi (Defenisi, Dipengaruhi, Mempengaruhi)*. (Makassar: CV Nas Media Pustaka)