

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Peran Manajer Operasional dalam Pengelolaan Bimbingan Manasik pada Jamaah Umrah PT. Zam Zam Tour & Travel Tahun 2024”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Ada sepuluh peran yang harus dilakukan Manajer Operasional PT. Zam Zam Tour & Travel yaitu peran yang berhubungan antar pribadi, informasi, dan pembuatan keputusan. Manajer Operasional PT. Zam Zam Tour & Travel dalam pengelolaan bimbingan manasik umrah berperan optimal dalam delapan peran, yaitu peran pemimpin (*leader*), penghubung (*liaison*), pengawas (*monitor*), penyebar informasi (*desseminator*), pengambil keputusan/wirausaha (*entrepreneur*), penyelesai masalah (*disturbance handler*), pembagi Sumber Daya (*resource allocator*) dan negosiator (*negosiator*). Namun masih belum optimal dalam peran tokoh utama (*figurehead*) dan juru bicara (*spokesman*).

Dalam pengelolaan bimbingan manasik peran Manajer Operasional PT. Zam Zam Tour & Travel sebagai tokoh utama dan juru bicara kurang terlihat, karena tersebut lebih dimaksimalkan pada kegiatan atau tugas yang berhubungan dengan

pihak eksternal. Peran sebagai tokoh utama yaitu Manajer Operasional menjadi orang yang menghadiri acara-acara resmi atas nama PT. Zam Zam Tour & Travel ketika menghadiri undangan eksternal. Sedangkan peran juru bicara dilakukan oleh Manajer Operasional PT. Zam Zam Tour & Travel pada saat acara yang berkaitan dengan perusahaan guna memberikan informasi terkait perjalanan ibadah umrah di PT. Zam Zam Tour & Travel.

Peran Manajer Operasional PT. Zam Zam Tour & Travel sangat penting agar dapat meningkatkan kualitas layanan ibadah haji dan umrah di PT. Zam Zam Tour & Travel. Peran ini telah dijalankan berdasarkan harapan atau ekspektasi dari perusahaan, dan kemudian menjadi tanggungjawab yang diembankan kepada Manajer Operasional.

B. IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, ditemukan beberapa implikasi secara praktis dan teoritis diantaranya:

1. Implikasi praktis

- a) Seorang manajer operasional harus sering hadir dalam acara-acara formal atau seremonial, misalnya, upacara pemberangkatan jamaah. Kehadiran

mereka sebagai figur kepala bisa memperkuat moral tim dan meningkatkan kepercayaan jamaah.

- b) Manajer perlu memberikan arahan yang jelas, memotivasi tim, dan mendukung pengembangan pribadi karyawan.
- c) Manajer harus membangun, memelihara jaringan komunikasi, dan menjadi penghubung antara pihak internal dan eksternal.
- d) Manajer harus memantau kinerja tim dan proses bimbingan melalui berbagai alat evaluasi, seperti survei kepuasan jamaah.
- e) Manajer perlu menyebarkan informasi yang relevan dan penting ke seluruh anggota tim, seperti update terbaru tentang peraturan umrah atau perubahan jadwal.
- f) Berperan sebagai juru bicara organisasi, misalnya memberikan pernyataan resmi kepada media atau berbicara di acara publik.
- g) Mencari peluang baru untuk meningkatkan kualitas bimbingan atau memperluas layanan, seperti menggunakan teknologi baru dalam proses bimbingan.
- h) Mengelola konflik atau krisis yang mungkin muncul, seperti keluhan jamaah atau masalah logistik, dengan cepat dan efektif.

- i) Mengalokasikan sumber daya seperti anggaran, waktu, dan tenaga kerja secara efisien untuk memastikan kelancaran operasional.
- j) Berperan dalam negosiasi dengan pihak ketiga, misalnya menegosiasikan biaya dan layanan terbaik dengan syarat yang menguntungkan kedua belah pihak.

2. Implikasi teoritis

- a) Menggarisbawahi pentingnya peran simbolis dalam organisasi, di mana figur manajer sebagai perwakilan organisasi dapat meningkatkan legitimasi dan otoritas mereka.
- b) Teori kepemimpinan menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif berpengaruh langsung terhadap kinerja tim.
- c) Peran penghubung mencerminkan pentingnya jaringan dan komunikasi eksternal dalam teori organisasi, yang dapat meningkatkan kapasitas adaptasi dan inovasi organisasi.
- d) Pengawasan dan evaluasi adalah elemen kunci dalam teori manajemen untuk memastikan bahwa tujuan dan standar organisasi tercapai.

- e) Menekankan pentingnya komunikasi internal untuk menjaga aliran informasi yang efektif, sehingga mencegah kesalahpahaman dan meningkatkan koordinasi tim.
- f) Peran juru bicara mencerminkan pentingnya representasi organisasi di ruang publik dan dalam komunikasi eksternal untuk membangun citra dan reputasi positif.
- g) Peran pengambil keputusan mendukung teori inovasi dan kewirausahaan dalam manajemen, di mana manajer diharapkan proaktif dalam mengidentifikasi, mengeksplorasi peluang baru, dan membuat kebijakan.
- h) Peran penyelesaian masalah menyoroti peran penting manajer dalam manajemen krisis dan konflik, yang dapat meminimalkan dampak negatif dan memastikan stabilitas perusahaan.
- i) Peran pembagi sumber daya mendukung konsep manajemen sumber daya, di mana efektivitas alokasi sumber daya berdampak langsung pada produktivitas dan efisiensi organisasi.
- j) Peran negoisator mendukung teori negosiasi dalam manajemen, di mana kemampuan untuk bernegosiasi secara efektif sangat penting untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan.

C. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan saran kepada berbagai pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Manajer Operasional

Manajer Operasional harus memperhatikan peran dan tanggungjawabnya dalam pengelolaan bimbingan manasik pada jamaah umrah PT. Zam Zam Tour & Travel, baik dari awal hingga akhir pelaksanaan.

2. Bagi karyawan atau tim

Bagi karyawan atau tim diharapkan tetap mempertahankan dan meningkatkan kesolidan dan kualitas kerja demi tercapainya layanan ibadah haji dan umrah yang aman, amanah, dan profesional di PT. Zam Zam Tour & Travel.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dikarenakan penelitian ini hanya membahas peran Manajer Operasional pada salah satu jenis pelayanan yang ada yaitu pengelolaan bimbingan manasik, diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti pada fokus yang berbeda atau dapat mengembangkan penelitian ini menjadi lebih luas dan mendalam.