

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan perjanjian pemberangkatan umroh antara PT. Almabrur Nadia Insani dengan pengguna jasanya di Kota Jambi tidak berjalan bagaimana semestinya secara penuh terhadap permasalahan dalam layanan jasa umroh berupa tindakan pembatalan pemberangkatan secara sepihak karena permasalahan teknis administrasi dan akomodasi dan tidak sesuainya paket umroh yang ditawarkan pihak penyelenggara terdiri dari tiket penerbangan domestik, internasional (PP), Visa, Airport Tax, Hotel, Makan 3 kali sehari selama di Arab Saudi, Ziarah, perlengkapan (ihram/Mukena, bahan seragam batik Jambi, travel bag dan tas lainnya) dan air zam-zam.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perjanjian pemberangkatan umroh antara PT. Almabrur Nadia Insani dengan pengguna jasanya di Kota Jambi berupa adanya sikap kurang profesional dan tidak proporsional pihak PT. Almabrur Nadia Insani, ketidak konsistensian pihak PT. Almabrur Nadia Insani dalam memenuhi klaim ganti rugi dan besarnya klaim ganti rugi dibandingkan biaya ongkos menyebabkan PT. Almabrur Nadia Insani merasakan keberatan. Upaya penyelesaian yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan perjanjian pemberangkatan umroh antara PT. Almabrur Nadia Insani dengan pengguna jasanya di Kota Jambi adalah yaitu:

Upaya penyelesaian terhadap kendala-kendala yang dihadapi kasus permasalahan

60

dalam pengangkutan antara PT. Almabrur Nadia Insani dengan pihak yang memanfaatkan jasa perjalanan yaitu terhadap PT. Almabrur Nadia Insani dan wanprestasi. Maka upaya penyelesaian yang

diambil oleh PT. Almabrur Nadia Insani, yaitu dengan dengan langkah musyawarah mufakat para pihak dengan PT. Almabrur Nadia Insani dengan pengguna layanan jasa umroh tersebut.

## **B. Saran**

1. Hendaknya travel umroh melaksanakan kewajiban dan memberikan hak konsumennya dengan meniadakan permasalahan dalam pengangkutan antara travel umroh dengan pihak yang memanfaatkan jasa perjalanan tersebut dalam keadaan baik dan benar. Pihak travel umroh hendaknya memberikan sanksi administrasi kepada karyawannya yang telah bersikap kesalahan/kelalaian dalam menjalankan tugasnya sehingga tidak terjadinya permasalahan dalam pengangkutan antara travel umroh dengan pihak yang memanfaatkan jasa perjalanan tersebut maka travel umroh hendaknya memberikan tindakan berupa sanksi sesuai ketentuan perusahaan.
2. Kendala-kendala yang terjadi dan dihadapi oleh travel umroh agar dapat diminimalisir dan kalau dapat dihapuskan agar perusahaan tersebut masih dapat dipercayai dan diyakini konsumennya untuk memanfaatkan jasanya dalam pengangkutan antara travel umroh dengan pihak yang memanfaatkan jasa perjalanan. Mengenai dalam upaya penyelesaian kendala-kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab travel umroh dalam usahanya pengangkutan antara travel umroh dengan pihak yang memanfaatkan jasa perjalanan hendaknya dilakukan peningkatan sikap proporsionalitas dan profesionalitas para karyawannya khususnya serta adanya sistem evaluasi dan monitoring sehingga setiap terjadi masalah dalam pengangkutan antara travel umroh dengan pihak yang memanfaatkan jasa perjalanan dapat diketahui secara cepat dan tepat dan dapat ditentukan langkah bijak untuk mengatasinya.

