

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu**

Zafa Tour merupakan biro perjalanan haji dan umrah yang berada di bawah bendera PT. Zafa Mulia Mandiri. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2014 di Palembang, Sumatera Selatan. Kantor pusat yang beralamat di Jalan Saptamarga No. 100 Kel. Bukit Sangkal, Kec. Kalidoni-Palembang ini didirikan oleh putra asli Rejang Lebong yakni Bapak Gusti Diansyah, M.Sc. pada tahun 2014. Beliau juga merupakan salah satu dosen di Universitas Sriwijaya.

Saat ini, PT. Zafa Mulia Mandiri sudah membuka kantor cabang di beberapa wilayah, seperti Bangka Belitung, Jambi, Padang, Jakarta, dan Bengkulu. Untuk wilayah Provinsi Bengkulu, perusahaan ini mendirikan kantor cabang di daerah Curup, Rejang Lebong pada tahun 2017. Karena ingin menjangkau seluruh masyarakat Bengkulu, maka pada tanggal 7 April 2018 didirikanlah kantor cabang di Kota Bengkulu yang sekaligus menjadi kantor wilayah. Saat ini yang menjabat sebagai direktur utama adalah Ibu Rafika Fitrianti, S.T.

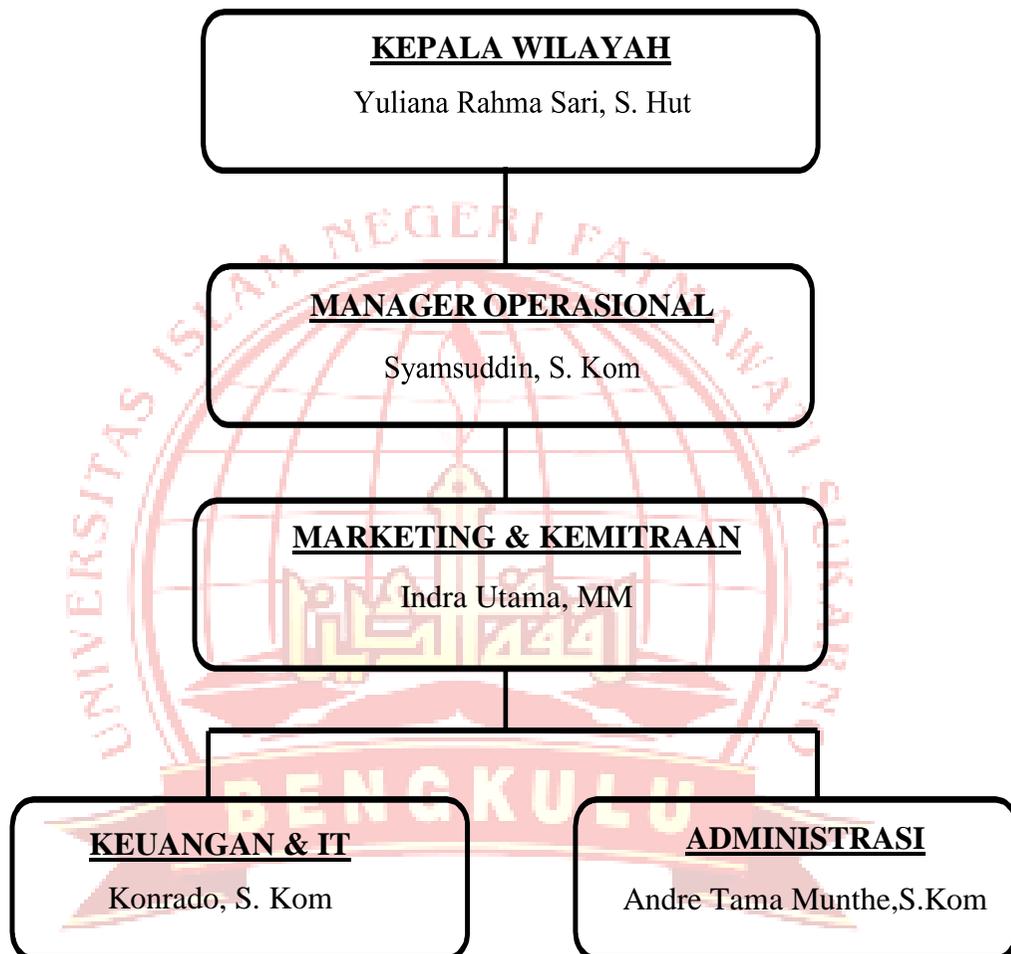
Zafa Tour Bengkulu beralamat di Jalan Hibrida Raya No. 5 RT. 07 RW. 06 Kel. Sidomulyo Kec Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Perusahaan ini telah resmi terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah umrah (PPIU) di Kementerian Agama RI berdasarkan SK Menteri Agama RI

No. 678 Tahun 2017. Ditambah lagi dengan SK Operasional Wilayah Kanwil Kemenag Bengkulu No. 089 tahun 2018. Dengan terbitnya izin tersebut, maka masyarakat tidak perlu khawatir atas penipuan travel yang sedang marak terjadi. Apalagi Zafa Tour sudah terdaftar dalam aplikasi SIPATUH yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui travel-travel yang sudah berizin.

Perusahaan ini juga sudah bekerjasama dengan hotel-hotel setaraf bintang lima di Arab Saudi yang tentunya akan membuat akomodasi jemaah semakin nyaman. Untuk memperlancar keberangkatan, Zafa Tour telah bekerjasama dengan maskapai terkemuka dunia, seperti Garuda Indonesia, Saudia Airlines, dan Turkish Airlines.



**B. Struktur Organisasi PT. Zafa Mulia Mandiri Kota  
Bengkulu**



**Bagan 2.2. Struktur organisasi PT. Zafa Mulia Mandiri  
wilayah Bengkulu**

Secara terperinci, tugas dan fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kepala Wilayah

Kepala wilayah bertugas memimpin perusahaan di wilayah yang ditentukan agar operasional berjalan dengan baik dan lancar.

b. Manager Operasional

Manager Operasional bertugas mengelola, mengatur, dan mengawasi operasional perusahaan.

c. Marketing dan Kemitraan

Marketing dan Kemitraan bertugas mempromosikan produk yang tersedia di perusahaan.

d. Keuangan dan IT

Keuangan dan IT bertugas dalam pengurusan keuangan di perusahaan, dan bertanggung jawab dalam pembuatan brosur untuk keperluan promosi.

e. Administrasi

Administrasi bertugas dalam pengumpulan data dan berkas jemaah.

**C. Visi dan Misi PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu**

a. Visi

Menjadi Biro Umrah dan Wisata Islami dan Amanah dan Terdepan dalam Penyelenggaraan, Fasilitas dan Nilai Kemabrukan

## b. Misi

1. Mensyi'arkan nilai-nilai syair dan hikmah wisata islami dan umrah kepada segenap umat islam
2. Memberikan bimbingan Ibadah sesuai syari'at Al Quran dan Hadist, serta melayani dan membina jama'ah agar dapat meraih nilai-nilai kemabruran
3. Memberi pelayanan terbaik kepada jama'ah Umrah sehingga menjadi sahabat perjalanan ibadah para jama'ah umrah
4. Menjalankan dan mengembangkan system marketing terpadu dalam memberdayakan ekonomi

**D. Daftar Harga Paket Umrah PT Zafa Mulia mandiri  
Kota Bengkulu**

No	PAKET	MASKAPAI	HOTEL MEKAH	HOTEL MADINAH	BIAYA
1	Paket Berkah 9 Hari	Lion Air	Anjum/ Oulayan Ajyad/ Setaraf	Concorde/ Seraya Taba/ Setaraf	Rp 32,8 Juta

2	Paket Mahabbah 12 Hari	Lion Air	Anjum/ Oulayan Ajyad/ Setaraf	Concorde/ Seraya Taba/ Setaraf	Rp 34, 8 Juta
3	Paket Mahabbah 12 Hari	Garuda Indonesia	Anjum/ Oulayan Ajyad/ Setaraf	Concorde/ Seraya Taba/ Setaraf	Rp 37,8 Juta
4	Paket Plus Turki 12 Hari	Saudia Airlines	Anjum/ Oulayan Ajyad/ Setaraf	Concorde/ Seraya Taba/ Setaraf	Rp 38,5 Juta

**Tabel 1.1 Daftar harga paket Umrah PT Zafa Mulia Mandiri**

**E. Fasilitas yang diberikan PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu**

Perlengkapan yang diterima jamaah PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu :

1. Tiket pesawat PP sesuai program
2. Visa Umrah
3. Transportasi Bus AC
4. LA dan Handling Saudia
5. Handling di Indonesia
6. Muthawwif dan Pembimbing
7. Asuransi Perjalanan

8. Makanan sesuai masakan Indonesia
9. Perlengkapan umrah (Kain seragam batik, buku panduan, kain ihram, bantal leher, tas paspor, ransel, mukenah, jilbab, peci, koper dan syal).
10. Manasik Umrah

## **F. Sistem Penyelenggaraan Umroh PT. Zafa Mulia Mandiri**

### **1. Pendaftaran**

Masyarakat yang ingin mendaftar untuk perjalanan umrah dapat melakukannya langsung di kantor PT Zafa Mulia Mandiri atau melalui karyawan. Mereka juga dapat melakukannya secara online melalui website PT Zafa Mulia Mandiri atau email. Jemaah mempersiapkan administrasi, dokumentasi dan pembayaran setelah pendaftaran selesai. Jika ketiga hal tersebut sudah dilakukan maka jemaah akan berangkat sesuai jadwal yang telah ditentukan perusahaan. Adapun syarat pendaftaran bagi jemaah umrah yaitu:

- 1) Foto kopi kartu tanda penduduk
- 2) Foto kopi kartu keluarga
- 3) Pasport asli
- 4) Buku vaksin Meningitis
- 5) Pas foto 4 x 6 = 6 lembar

## **2. Pembinaan**

Sebelum keberangkatan, jamaah wajib mengikuti pelatihan manasik umrah minimal dua kali di PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu. Tokoh agama yang mempunyai banyak pengetahuan dan pengalaman dalam bidang haji dan umrah dilibatkan dalam pelatihan ritual umrah. Manasik umrah dilaksanakan setiap hari Sabtu setiap minggunya. Calon jemaah umrah yang belum memahami betul diperbolehkan mengikuti pelatihan umrah setiap hari Sabtu sampai memahami lebih baik. Seluruh koper jamaah yang berisi perlengkapan umrah yang disediakan perusahaan, diambil di kantor perusahaan pada hari pemberangkatan dan kemudian dibawa ke bandara. Pada hari sesampainya jamaah di Arab Saudi akan di bimbing oleh Muthawwif yang telah dipersiapkan perusahaan.

## **3. Perlindungan**

Dalam hal perlindungan PT. Zafa Mulia Mandiri akan selalu memantau dan mengecek setiap jamaah ketika berangkat, selama berada di tanah suci dan sesampai di tanah air. Dalam setiap

keberangkatan akan ada dua petugas yang akan selalu mendampingi para jamaah dan setibanya di tanah suci akan dibantu oleh Muthawwif yang khusus menangani rombongan dari PT Zafa Mulia Mandiri.

### **G. Ruang Lingkup Tugas PT Zafa Mulia Mandiri**

PT Zafa Mulia Mandiri sebagai salah satu sektor yang bergerak dalam bidang penyediaan layanan bimbingan ibadah umrah kepada masyarakat khususnya calon jemaah umrah Indonesia, berupaya untuk memberikan layanan bimbingan umrah dengan benar dan sebaik-baiknya, sehingga dapat memahami setiap permasalahan terkait pelaksanaannya. dari ibadah umrah. berbekal pengalaman bimbingan yang dilakukan oleh PT Zafa Mulia Mandiri pada tahun-tahun sebelumnya. PT Zafa Mulia Mandiri senantiasa melakukan evaluasi, penyempurnaan dan penyempurnaan bimbingan secara terus menerus sehingga dapat mempersiapkan segala sesuatunya dengan lebih matang sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan bimbingan yang lebih baik lagi.

Adapun secara garis besar PT Zafa Mulia Mandiri memberikan pelayanan bimbingan manasik umrah dan menyiapkan sarana-sarana yang diperlukan oleh calon jamaah umrah, diantaranya sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan persiapan administrasi sampai menerima passport

PT Zafa Mulia Mandiri bertanggung jawab membantu setiap calon jemaah umrah dengan segala kebutuhan administrasinya. Jika anggota jemaah mengalami keterbatasan karena satu dan lain hal, bisa ditangani sendiri atau diizinkan dengan surat kuasa.

2. Memberikan bimbingan manasik haji secara lengkap

PT. Zafa Mulia Mandiri juga memiliki kewajiban untuk memberikan bimbingan manasik kepada calon jemaah umrah. Karena manasik ini juga sudah termasuk kedalam rincian administrasi PT Zafa Mulia Mandiri itu sendiri.

3. Memberikan bimbingan secara langsung kepada jemaah di tanah suci yang dipimpin langsung oleh pak Syamsuddin selaku pimpinan PT. Zafa Mulia Mandiri

Bimbingan manasik diberikan kepada jemaah baik ketika berada di Indonesia maupun di Mekkah atau Madinah. Oleh karena itu bimbingan PT Zafa Mulia Mandiri sangat membantu para jemaah baik sebelum memulai umroh maupun selamanya.

4. Menyediakan peralatan yang dibutuhkan dalam manasik Umrah

PT Zafa Mulia Mandiri juga akan menyediakan segala perlengkapan yang dibutuhkan jamaah untuk kegiatan bimbingan ritual ini. Misalnya, untuk praktik ritual yang digelar di Curup, PT Zafa Mulia Mandiri akan menyediakan transportasi untuk mengantarkan jamaah sampai tujuan.

5. Menyediakan pembimbing manasik umrah yang kompeten dan menguasai dalam bidangnya.

Termasuk dalam ruang lingkup tugas PT Zafa Mulia Mandiri, yakni menyediakan pembimbing manasik yang profesional dan kompeten dalam bidang umrah.

