

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel

Sejarah Berdirinya PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang tour dan travel, berdiri pertama kali pada tahun 2012 di Kalimantan yang di dirikan oleh Bapak. H. Bambang Sarumi selaku Direktur Utama dengan modal sendiri, status saat itu belum resmi, lalu beliau pindah ke Bengkulu dan kemudian di pindahkan dan di resmikan pada tanggal 19 Januari 2013 oleh Walikota Kota Bengkulu Bapak H. Helmi Hasan, dengan tujuan memberikan kemudahan dan pelayanan istimewa kepada para jamaah untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, serta memberikan pelayanan pelanggan untuk paket pariwisata domestik dan internasional dan menjadi satu-satunya perusahaan resmi yang bergerak dalam bidang pemberangkatan haji plus dan umroh yang berkantor pusat di kota Bengkulu, sehingga memiliki peluang yang sangat besar untuk maju dan berkembang.⁴³

Untuk kenyamanan dan kekhususan beribadah, PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) senantiasa mempertahankan akomodasi berbintang sebagai standar pelayanan yang

⁴³Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

lokasinya dekat dengan Masjid Al-Haram dan Masjid Nabawi. PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) juga akan mengurus segala kebutuhan jamaah seperti akomodasi, konsumsi & transportasi dari keberangkatan hingga kembali ke tanah air lagi.⁴⁴

B. Filosofi

“UNTUK KESEMPURNAAN DAN KENYAMANAN IBADAH ANDA”

Merupakan filosofi dasar pelayanan PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel. Berdasar filosofi tersebut PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel kembangkan seluruh elemen perusahaan untuk memenuhi visi, misi perusahaan yang didukung oleh nilai-nilai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh jama'ah.⁴⁵

C. Visi dan Misi **BENGGKULU**

1. Visi

- a. Melayani pemberangkatan anda beribadah menuju dua tanah suci.
- b. Mengutamakan pelayanan yang memuaskan para jama'ah.

⁴⁴Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

⁴⁵Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

- c. Memberikan harga yang sepadan dengan kenyamanan dan kepuasan jama'ah.
- d. Menyediakan muthowif yang profesional dan berpengalaman serta berilmu agama dan pandai berbahasa indonesia arab dan inggris.
- e. Selalu siap menerima kritik dan saran yang positif dari para jama'ahnya.
- f. Berusaha menjadi pelayan tamu Allah dalam menawarkan jasa pemberangkatan ibadah dengan baik & benar serta khu'syu & ikhlas sesuai dengan ajaran *syaria'at Islam*"

2. Misi

- a. Memberikan bimbingan ibadah umrah dan haji serta menyediakan fasilitas terbaik untuk memudahkan jamaah sebagai tamu Allah SWT selama di tanah suci dalam melaksanakan ibadah.
- b. Memberikan solusi bagi umat islam yang berniat melaksanakan ibadah haji/umroh namun tidak mempunyai dana yang cukup.
- c. Memberikan solusi bagi umat islam yang ingin menyantuni bagi anak yatim piatu, pembangunan masjid dan pesantren.

- d. Menciptakan lapangan pekerjaan dengan nilai-nilai islami bagi umat muslim yang ingin bekerja sekaligus beribadah beramal dan mensejahterakan umat.⁴⁶

D. Proses Pendaftaran Jamaah Haji dan Umroh PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah baik haji maupun umrah. Jamaah haji maupun umrah dapat memperoleh informasi tentang penyelenggaraan program-program paket pilihan haji dan umrah melalui kantor perwakilan PT. Tisaga Multazam Utama di Kota Bengkulu, dengan cara memberikan arahan-arahan tentang persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para jamaah demi mempermudah kegiatan tersebut.⁴⁷

1. Persyaratan pembayaran haji
 - a. Mengisi formulir dan pendaftaran Haji yang disediakan oleh PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM)Tour & Travel.
 - b. Membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji melalui bank penerima setoran Haji (BPS)
 - c. Membayar uang muka pendaftaran melalui kas PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM)Tour & Travel

⁴⁶Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

⁴⁷Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

- d. Paspor asli minimal 7 bulan sisa masa berlaku
 - e. Nama di paspor 3 (tiga) kata Contoh: Aliyah Syafira Azhar
 - f. Surat keterangan kesehatan dari puskesmas sesuai domisili
 - g. Menyerahkan foto copy KTP 10 lembar
 - h. Foto copy kartu keluarga (KK)
 - i. Foto copy buku Nikah (bagi yang sudah menikah)
 - j. Menyerahkan pas foto terbaru berwarna, 3x4 = 40 lembar, 4x6 = 10 lembar. background putih, tidak memakai kacamata, warna baju bukan putih, zoom muka 80%, tidak memakai pakaian dinas, khusus wanita memakai jilbab.
2. Persyaratan khusus
- a. Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendamping (salah seorang keluarga, berbadan sehat/dinyatakan dengan surat keterangan sehat dri dokter Rumah sakit dan dokter)
 - b. Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
 - c. Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter
- b. Harga paket sudah termasuk:
- a. Setoran BPIH ke pemerintah.
 - b. Tiket pesawat PP kelas ekonomi.
 - c. Akomodasi hotel.
 - d. Makan 3 kali sehari menu Indonesia.

- e. Transportasi full AC.
 - f. Guide (*Muthawwif*) yang berpengalaman.
 - g. Ziarah dan City Tour
 - h. Ziarah dan City Tour sesuai program.
- c. Perlengkapan Haji
- a. Kopor besar dan kopor kecil.
 - b. Tas paspor
 - c. Tas santai.
 - d. Bahan seragam.
 - e. Ihram (laki-laki)
 - f. Gamis dan kerudung (wanita).
 - g. Air zam-zam 10 liter/orang.
 - h. Buku manasik haji.
 - i. Buku panduan perjalanan.
- d. Harga paket tidak termasuk
- a. Biaya kelebihan berat bagasi/cargo.
 - b. Tour dan transportasi di luar paket.
 - c. Telepon, telex, faximili, minuman, cucian. Dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.
 - d. Guid (*Muthawwif*) khusus.
 - e. Kursi Roda.
- e. Pembatalan Haji

Pembatalan Haji Calon jamaah haji yang gagal berangkat / membatalkan keberangkatan / mengundurkan

diri dikarenakan sesuatu hal apapun, dikarenakan biaya pembatalan dari harga paket, sebagai berikut:

- a. Pembatalan satu minggu setelah pendaftaran dikenakan biaya pembatalan 10% dari harga paket.
- b. Pembatalan dua minggu setelah pendaftaran dikenakan biaya pembatalan 20% dari harga paket.
- c. Tiga bulan sebelum pemberangkatan dikenakan biaya pembatalan 25% dari harga paket.
- d. Satu bulan sebelum pemberangkatan dikenakan biaya pembatalan 50% dari harga paket.
- e. Satu minggu atau sampai dengan pemberangkatan dikenakan biaya pembatalan sebesar 85% dari harga paket.

Setelah menentukan paket pilihan serta besar biaya yang harus dikeluarkan oleh calon jamaah haji maupun umrah maka biaya tersebut dibayar secara langsung dengan mendatangi kantor atau dengan cara mentransfer ke nomor rekening perusahaan pada bank-bank yang telah ditunjuk yaitu:⁴⁸

1. Kas dikantor PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel.
2. Transfer melalui bank mandiri. No rekening: xxxxxxxxxxxx: (Pembayaran Rupiah). No Rekening: xxxxxxxxxxxx: pembayaran US Dollar.

⁴⁸Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel tidak menerima konversi antara mata uang USD dengan rupiah dan sebaliknya. Dengan begitu peserta jamaah memperoleh kemudahan dalam membayar administrasi untuk ongkos naik haji maupun umrah. Sistem pendaftaran yang digunakan adalah dengan sistem jemput bola yaitu lebih banyak peran dan pengurus untuk memfollow up dengan cara menelpon para calon jamaah yang sudah mendapatkan brosur ataupun mengetahui produk-produk PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel dan mengambil persyaratan untuk kelengkapan dokumen peserta haji maupun umrah. Untuk calon jamaah haji dapat membayar uang muka minimal sebesar USD 4000 untuk mendapatkan nomor porsi haji, sedangkan untuk calon jamaah umrah dapat membayar dengan uang muka minimal sebesar USD 300. Selanjutnya pihak melakukan pendaftaran jamaah haji dan umrah ke Departemen Agama Republik Indonesia, dengan demikian memperoleh porsi (kuota) untuk pemberangkatan jamaah haji dan umrah. Sedangkan pelayanan administrasi haji dan umrah di tanah suci adalah merupakan tanggung jawab penuh yang di tangani langsung oleh pihak PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel.⁴⁹

⁴⁹Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

1. Persyaratan pembayaran umrah
 - a. Mengisi formulir pendaftaran.
 - b. Membayar uang muka pendaftaran sebesar: 300 US Dollar.
 - c. Paspor asli minimal 7 bulan sisa masa berlaku.
 - d. Nama di paspor minimal terdiri dari tiga kata, contoh: Mohammad Asmuni bin Saleh.
 - e. Surat nikah asli dan kartu keluarga asli (bagi suami istri). Akte lahir asli (untuk peserta anak).
 - f. Bagi wanita berusia 45 tahun ke atas menyertakan FC KTP. Masing- masing 5 lembar.
 - g. Bagi wanita dibawah 45 tahun menyertakan copy Akte/Ijasah terakhir 5 lembar.
 - h. Menyerahkan pas foto terbaru: Berwarna. Latar belakang (layer) foto berwarna putih. Close up (wajah terlihat 80%). Tidak memakai kaca mata. Baju tidak berwarna putih. Wanita harus memakai jilbab (bukan Putih). Ukuran foto: 3x4 = 10 lembar. Ukuran foto: 4x6 = 10 lembar.
 - i. Menyerahkan kartu kuning (Bukti suntikan meningitis).
 - j. Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan (Selama tersedianya seat).⁵⁰

⁵⁰Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

2. Persyaratan khusus
 - a. Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendamping (salah seorang keluarga, berbadan sehat/dinyatakan dengan surat keterangan sehat dari dokter rumah sakit dan dokter)
 - b. Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
 - c. Untuk kenyamanan di hotel selama menjalankan ibadah haji, diharuskan memilih paket sekamar berdua (DBL Room).
4. Harga paket sudah termasuk
 - a. Tiket Pesawat Terbang.
 - b. Akomodasi hotel Madinah-Makkah.
 - c. Makan 3 kali sehari menu Indonesia.
 - d. Transportasi bus full AC.
 - e. Guide (Muthawwif) yang berpengalaman.
 - f. Ziarah dan city tour sesuai program.
 - g. Air zam-zam 10 liter/orang.
5. Harga paket tidak termasuk
 - a. Biaya kelebihan berat Bagasi.
 - b. Tour dan transportasi diluar paket.
 - c. Telepon, Telex, Faximili,
 - d. Minuman, cucian, dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi.⁵¹

⁵¹Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024

6. Pembatalan Umrah dikenakan biaya:
 - a. 25% dari harga pekat, sejak pendaftaran sampai dengan 14 hari sebelum keberangkatan.
 - b. 30% dari harga paket, sejak 13 hari sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.
 - c. 75% sejak 9 hari sampai tanggal keberangkatan.
7. Pembatalan umrah ramadhan
 - a. Pembatalan satu minggu setelah pendaftaran dikenakan biaya pembatalan 15% dari harga paket.
 - b. Pembatalan 2 minggu dari hari keberangkatan dikenakan biaya sebesar 60% dari harga paket.
 - c. Pembatalan satu minggu dari keberangkatan dikenakan biaya sebesar 85% dari harga paket.
8. Perlengkapan Umrah
 - a. Koper, tas paspor, kain ihrom dan kain seragam (pria).
 - b. Koper, tas paspor, mukena, gamis dan kerudung (wanita).
 - c. Buku manasik.
 - d. Buku Album.
 - e. Buku panduan perjalanan.
9. Pembayaran Umrah
 - a. KAS di kantor PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Tour & Travel

- b. Transfer melalui bank mandiri. No rekening:
xxxxxxxxxxx: (Pembayaran Rupiah). No Rekening:
xxxxxxxxxxx: pembayaran US Dollar.⁵²



⁵²Dokumen Profil PT. Anugerah Quba Mandiri (AQM) Kota Bengkulu, pada tanggal 20 Mei 2024