

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. PT Alhijaz Indowisata

Pada tahun 2000, Alhijaz Indowisata resmi didirikan oleh Bapak H. Abdullah Djakfar. Pada awal berdirinya perusahaan ini bergerak di bidang pariwisata, mulai dari tiket domestik dan penerbangan internasional. Setelah dari sana barulah mulai merambah ke bisnis layanan jasa travel umroh dan haji khusus. Kota suci Mekah dan Madinah yang saat dulu disebut sebagai Al-Hijaz akhirnya menjadi inspirasi pemberian nama Al-Hijaz. Seperti yang telah dijanjikan oleh Allah SWT akan keistimewaan 2 kota suci itu, diharapkan akan menularkan kebaikan kebaikan pada layanan dan kinerja perusahaan. Sedangkan Indowisata merupakan persamaan kata dari Indo yang berarti Indonesia, sedangkan wisata merupakan fokus bisnis dari Alhijaz.

Alhijaz telah mengantongi berbagai izin resmi dari Pemerintah RI. Hal ini merupakan bukti nyata keseriusan kami dalam memberikan layanan terbaik untuk para calon Tamu Allah SWT. Untuk memperkuat bisnis PT Alhijaz Indowisata telah menjadi anggota dari Asosiasi Perusahaan Perjalanan Indonesia (ASITA), Himpunan

Penyelenggara Haji dan Umrah (HIMPUH), dan Internasional Air Transport Association (LATA).¹

Untuk cabang di Bengkulu itu di sah kan SK, Pada tanggal 17-03-2022, Dengan nama PT Alhijaz Indowisata Cabang Bengkulu terletak di Jl. Adam Malik No. 16, RT 01, RW 01, Kelurahan Pagar Dewa, Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu, Bengkulu dengan kode pos 38211. Lokasi kantor cabang ini strategis di salah satu kawasan yang mudah diakses, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat Bengkulu yang ingin mendapatkan informasi dan layanan terkait umrah dan haji. Sebagai salah satu agen umrah terkemuka, PT Alhijaz Indowisata memiliki reputasi dalam memberikan layanan yang profesional dan terorganisir untuk jamaah umrah. Dengan cabang ini, mereka berupaya menjangkau lebih banyak calon jamaah di Bengkulu dan sekitarnya.

Sebagai kantor cabang dari PT Alhijaz Indowisata, yang dikenal sebagai penyelenggara umrah dan haji dengan pengalaman bertahun-tahun, cabang ini menyediakan berbagai layanan, termasuk konsultasi perjalanan umrah, pengurusan visa, pemesanan tiket, hingga pengaturan akomodasi dan transportasi di Tanah

¹ Alhijazindonesia.com, “Profil PT Alhijaz Indowisata”< <https://alhijazindonesia.com/profil-sejarah-perusahaan>> (Diakses, 10 Februari 2025)

Suci. Selain itu, cabang ini juga memberikan bimbingan manasik umrah untuk mempersiapkan jamaah secara spiritual dan teknis sebelum berangkat. Dengan dukungan dari kantor pusat, cabang ini memastikan seluruh proses perjalanan umrah berjalan lancar dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan jamaah.

B. Struktur PT Alhijaz Indowisata Cabang Kota Bengkulu

1. Kepala Cabang

Kepala cabang PT Alhijaz Indowisata Cabang Kota Bengkulu bertanggung jawab mengelola operasional cabang, mulai dari pelayanan harian, pemasaran, hingga pencapaian target penjualan. Ia juga membina dan mengawasi staf, menjaga kualitas pelayanan jamaah dari pendaftaran hingga kepulangan, serta memastikan semua proses administrasi berjalan lancar. Selain itu, kepala cabang menjalin kerja sama dengan mitra lokal dan menjadi perwakilan resmi perusahaan di wilayahnya. Perannya penting dalam menjaga citra perusahaan dan memastikan kepuasan jamaah.

2. Sekretaris

Sekretaris bertugas mengelola seluruh pencatatan dan pelaporan keuangan serta mendukung

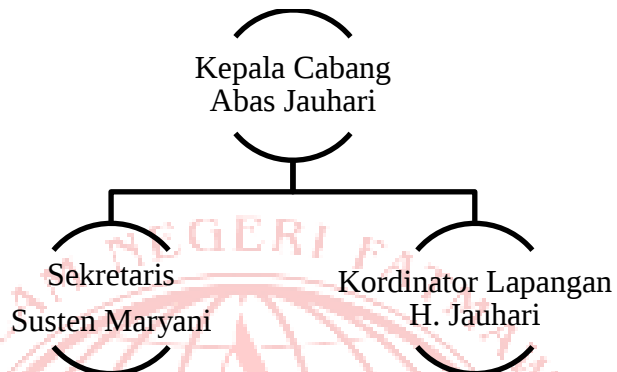
kelancaran administrasi kantor. Tanggung jawabnya meliputi pengelolaan kas masuk dan keluar, pembayaran operasional, pencatatan transaksi jamaah, serta penyusunan laporan keuangan secara berkala. Selain itu, juga memastikan kelengkapan dokumen jamaah seperti paspor, visa, dan formulir pendaftaran tersimpan rapi dan tertata.

3. Koordinator Lapangan

Koordinator Lapangan bertanggung jawab mengatur dan memastikan seluruh kegiatan lapangan berjalan lancar, terutama saat keberangkatan, selama perjalanan, hingga kepulangan jamaah. Tugas utamanya meliputi pendampingan jamaah di bandara, pengecekan dokumen keberangkatan, koordinasi transportasi, serta memastikan kenyamanan dan keamanan jamaah di lokasi. Ia juga menjadi penghubung antara jamaah dengan pihak internal seperti pembimbing ibadah dan staf layanan, serta menangani berbagai kendala teknis di lapangan secara cepat. Peran koordinator lapangan sangat penting untuk memastikan pelayanan tetap maksimal dan perjalanan ibadah berjalan lancar tanpa hambatan.

Bagan 1. Struktur PT Alhijaz Indowisata Cabang

Kota Bengkulu.



C. Visi dan Misi Lembaga

1. Visi.
 - a. Menjadi perusahaan terdepan dalam pelayanan wisata khususnya ibadah Haji dan Umrah.
2. Misi.
 - a. Membantu masyarakat muslim indonesia untuk menunaikan Ibadah haji dan umrah.
 - b. Menyebarkan syiar islam dan pemahaman agama yang baik kepada jamaah dan masyarakat indonesia.