

BAB II

GAMBARAN UMUM

PT PATUNA MEKAR JAYA & CV CAKRA TOUR N TRAVEL

A. Profil PT Patuna Mekar Jaya

1. Sejarah Singkat PT Patuna Mekar Jaya

PT. Patuna Mekar Jaya atau dikenal dengan Patuna Tour & Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ticketing, tour, pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa), serta pelayanan haji dan umrah. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1972 dengan nama Pan Travel, bagian dari PT. Panatraco yang didirikan oleh Amirsyah Thabrani. Untuk memperkuat usaha, Pan Travel kemudian bergabung dengan Tunas Travel dan Natrabu Travel, hingga melahirkan nama “Patuna” yang merupakan singkatan dari ketiga perusahaan tersebut. Pada tahun 1984, pemerintah melalui Departemen Agama membuka peluang penyelenggaraan haji plus bagi pihak swasta. Kebijakan ini membuat masing-masing perusahaan kembali berjalan secara mandiri, hingga akhirnya Patuna dibubarkan. Namun, Amirsyah Thabrani kembali mendirikan perusahaan baru dengan nama PT. Patuna Mekar Jaya. Nama “Patuna” tetap dipertahankan karena telah dikenal masyarakat, dan sejak itu perusahaan ini resmi bergerak di bidang pelayanan umrah serta haji khusus¹.

¹ Vita Dwi Agustina, “Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu” (2021): 1-79, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/5613/>.

2. Visi Dan Misi

Setiap lembaga / organisasi didirikan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu perencanaan tindakan yang melalui visi dan misi. Adapun visi dan misi PT.Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu yaitu MOTTO : “PATUNA SAHABAT ANDA BERIBADAH”

Visi Memberikan pelayanan yang maksimal dan meghantar perjalanan ke tanah suci kepada jamaah umrah dan haji untuk mencapai kemabruran umrah dan hajinya.

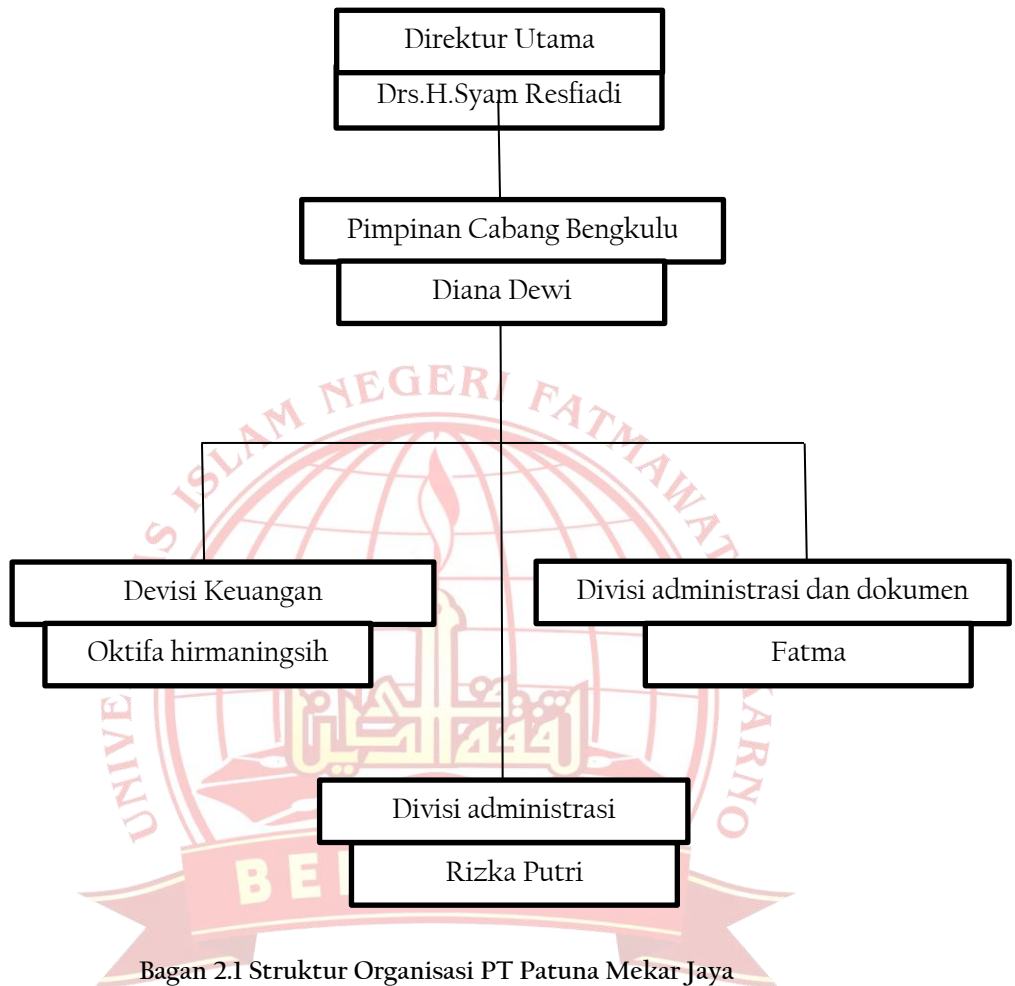
Misi (1) Memberikan solusi dalam pemilihan paket umrah dan haji (2) Menghantar jamaah ke tanah suci dengan ketenangan dalam perjalanannya. (3) memberikan pelayanan yang baik dengan fasilitas terbaik. (4) membantu dan meghantar ke tanah suci untuk mencapai kesempurnaan ibadah umrah dan haji dengan usaha yang maksimal².

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi bertujuan untuk membagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab secara jelas sehingga setiap individu mengetahui perannya, memudahkan koordinasi antarbagian, menciptakan efisiensi kerja, menjadi dasar pengawasan, serta mendukung pencapaian visi dan misi organisasi.

² Vita Dwi Agustina, “Manajemen Pelayanan Umrah Di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Cabang Bengkulu” (2021): 1-79, [http://repository.iainbengkulu.ac.id/5613/..](http://repository.iainbengkulu.ac.id/5613/)

Struktur Organisasi PT Patuna Mekar Jaya:



Bagan 2.1 Struktur Organisasi PT Patuna Mekar Jaya

(sumber: Skripsi Vita Dwi Agustina, 18 September 2025)

B. Profil CV Cakra Tour N Travel

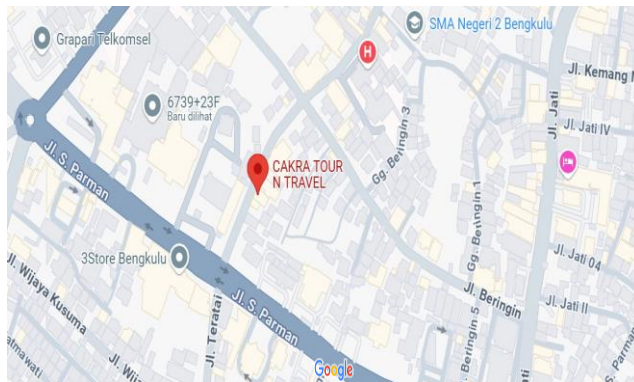
1. Sejarah Singkat CV Cakra Tour N Travel

CV. Cakra Tour n Travel (Cakra Tour) didirikan pada tahun 2017 sebagai agen dan konsultan perjalanan yang dikelola oleh tenaga profesional berpengalaman di bidang pariwisata dan penerbangan. Sejak awal berdiri, Cakra Tour melayani jasa ticketing domestik maupun internasional, paket tour, konsultasi

perjalanan, hingga berbagai kebutuhan perjalanan akademik, studi banding, kunjungan kerja, maupun kegiatan wisata umum. Seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap perjalanan wisata, baik dalam negeri ke Jawa, Bali, Madura, Lombok, maupun luar negeri, Cakra Tour terus berkembang menjadi salah satu biro perjalanan yang dipercaya di Bengkulu, Palembang, dan Makassar. Selain menyediakan paket wisata umum, perusahaan ini juga melayani wisata religi, khususnya perjalanan Ziarah ke makam Para Wali, ulama, serta Tokoh agama yang kini menjadi salah satu pilar penting dalam pengembangan usahanya. Dengan pelayanan terbaik, Cakra Tour berkomitmen menjadi mitra perjalanan yang memberikan kenyamanan, hiburan, dan pengalaman berkesan bagi setiap pelanggan.

2. Letak Geografis CV Cakra Tour N Travel

CV Cakra Tour N Travel adalah agen/biro dan konsultan perjalanan yang berlokasi di Jl. Mahoni, Padang Jati, Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Secara geografis, perusahaan ini terletak pada koordinat $3^{\circ}47'52''$ LS dan $102^{\circ}16'08''$ BT. Lokasi ini berada di pusat Kota Bengkulu, memudahkan akses bagi pelanggan yang ingin menggunakan layanan perjalanan yang ditawarkan. Dengan letak strategis ini, CV Cakra Tour N Travel siap melayani kebutuhan perjalanan kita dengan profesionalisme dan kenyamanan.



Gambar 2.1 Citra udara lokasi CV Cakra Tour N Travel
(sumber: *google maps*, 13 Maret 2025)

Keterangan :	
	Lokasi
Cakra Tour N Travel	
	Jl. S.
Parman	
U	

CV Cakra Tour N Travel memiliki dua anak perusahaan yang bernama Bonaventura Wisata yang beralamatkan Jl. Taqwa Mata Merah, Perumahan Berdikari II Blok b66 (Lorong SMA Negeri 79 Palembang). Serta PT. Patra Jaya Humairah yang beralamat di Jl. Rajawali 01 No 100 (Depan CV. Rajawali Sakti) Kota Makasar.

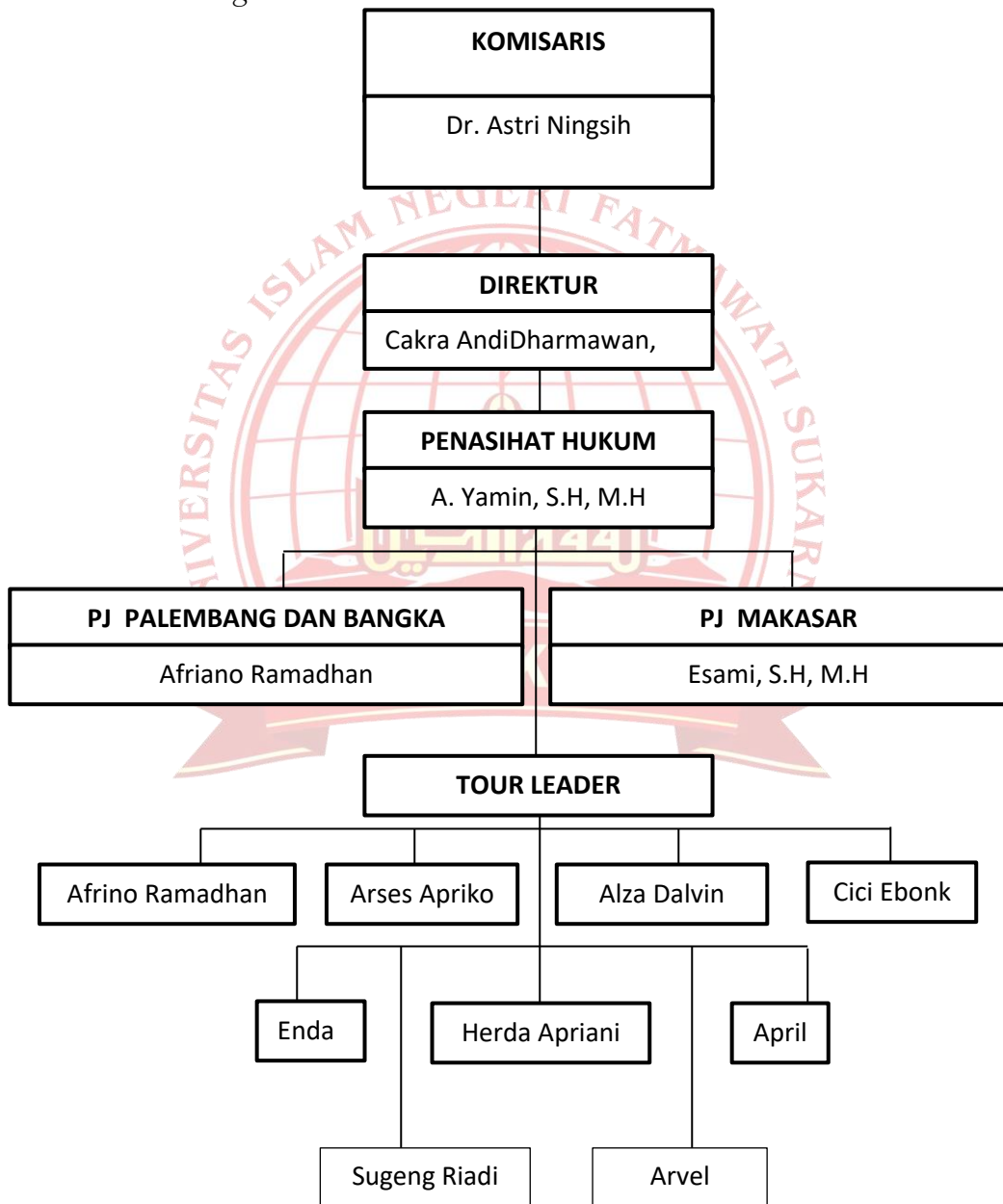
Letak geografis CV Cakra Tour n Travel yang berada di Kota Bengkulu sangat mendukung kegiatan usahanya, terutama dalam pengembangan wisata religi. Kota Bengkulu memiliki beberapa tempat wisata religi yang terkenal, seperti Masjid Jamik dan makam tokoh-tokoh agama seperti Makam Sentot Alibasyah dan Makam Imam Senggolo. Selain itu, Kota Bengkulu juga memiliki akses transportasi yang cukup baik, seperti bandara dan jalan lintas antarprovinsi. Hal ini memudahkan wisatawan dari luar daerah untuk datang, dan membantu perusahaan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak seperti hotel dan transportasi

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat penting dan berperan pada suatu perusahaan. Struktur dirancang untuk koordinasi dari

semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga. Organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur.

Susunan Organisasi CV Cakra Tour N Travel :



Bagan 2.2 Struktur Organisasi CV Cakra Tour N Travel

(sumber: Direktorat CV Cakra Tour N Travel, 25 Februari 2025) Perusahaan ini dipimpin oleh Dr. Astri Ningsih (30) sebagai Komisaris, dengan Cakra Andi Dharmawan, S.T(31), menjabat sebagai Direktur. Selain itu, dalam memberikan masukan hukum serta strategi dalam pengambilan keputusan penting, perusahaan didukung oleh A. Yamin, S.H, M.H(46) yang menjabat sebagai Penasihat hukum, dengan pengalaman dan keahliannya di bidang hukum. Perusahaan memiliki penanggung jawab untuk beberapa wilayah, yaitu Afriano Ramadhan(34) untuk wilayah Palembang dan Bangka, serta Esami, S.H, M.H(35) untuk wilayah Makassar. Keduanya bertanggung jawab memastikan layanan perusahaan di daerah masing-masing berjalan dengan lancar dalam bidang perjalanan wisata.

Perusahaan memiliki tim *Tour Leader* yang terdiri dari Afriano Ramadhan (34), Arses Apriko (35), Alza Dalvin (19), Cici Ebonk (33), Enda(31), Herda Apriani (29), April (27), Sugeng Riadi (53) dan Arvel (19). Mereka bertugas mendampingi peserta wisata, memastikan perjalanan berjalan lancar, serta memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Di antara tim tersebut, Alza Dalvin(19) merupakan lulusan SMK 1 Bengkulu dengan jurusan pariwisata, sementara itu Afrino Ramadhon(34) Meskipun tidak berasal dari latar belakang pendidikan formal di bidang pariwisata, tetapi sudah memiliki pengalaman selama bertahun-tahun dalam industri ini. Bahkan, minat dan hobi mereka terhadap dunia perjalanan menjadi nilai tambah yang memperkuat kemampuan mereka dalam membimbing wisatawan dengan penuh antusiasme dan wawasan.

4. Tujuan Pendirian

Setiap lembaga atau organisasi yang didirikan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuan

diperlukan suatu perencanaan melalui visi dan misi. Visi perusahaan untuk menjadi salah satu perusahaan jasa wisata terbaik dan perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket wisata domestik dan internasional. Menjadi perusahaan penyedia jasa pariwisata yang paling dikenal dan memberikan manfaat edukasi bagi konsumen. Sedangkan misi memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada semua pelanggan. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan serta berupaya menunjang pendapatan asli daerah.

Visi dan misi perusahaan ini menunjukkan niat yang kuat untuk menjadi pemimpin dalam dunia wisata, baik di dalam maupun luar negeri. Fokusnya bukan hanya pada pelayanan dan produk yang lengkap, tapi juga pada pengalaman yang bermanfaat dan edukatif bagi pelanggan. Selain itu, perusahaan juga punya kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan dan kontribusi terhadap daerah. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya mengejar keuntungan, tapi juga ingin membawa dampak positif secara sosial dan ekonomi. Salah satu tujuan utama perusahaan adalah mengembangkan sektor wisata religi sebagai sarana untuk memperkuat nilai-nilai spiritual, memperluas wawasan keagamaan masyarakat, serta melestarikan situs-situs bersejarah yang memiliki makna religius dan budaya. Dengan demikian, wisata religi tidak hanya menjadi destinasi perjalanan, tetapi juga wadah pembelajaran dan refleksi spiritual bagi para peserta.

5. Gambaran kerjasama

CV Cakra Tour N Travel menjalin berbagai bentuk kerja sama dengan instansi pemerintahan, asosiasi pariwisata, serta sektor transportasi dan perhotelan. Dalam lingkup pemerintahan, perusahaan ini bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Bengkulu, termasuk Dinas Pariwisata Bengkulu, PKK Provinsi Bengkulu, DWP Provinsi Bengkulu, serta berbagai dinas di tingkat provinsi dan kabupaten. Selain itu, perusahaan juga bermitra dengan asosiasi di bawah Kementerian Pariwisata, seperti ASPI, ASITA, HPI, dan PTLB. Dalam sektor transportasi, CV Cakra Tour N Travel menjalin kerja sama dengan berbagai perusahaan transportasi di Sumatera, seperti Gumarang Jaya, Vido Trans, Edy Puta, Kensya Trans, Sumex, Jaya Utama, dan Tam Wisata, serta di Jawa dengan Dmh Trans, Drw Trans, Gagak Rimang, Mitra Dewan, CTU Bandung, dan Surya Putra.

Selain transportasi, CV Cakra Tour N Travel juga memiliki kemitraan di sektor perhotelan sebagai pemegang *Q Account Nasional Brand The Ascott Limited Indonesia*, yang mencakup jaringan hotel seperti Pop Hotel, Fox Hotel, Yello Hotel, Vertu Hotel, dan Harris Hotel. Perusahaan ini juga menjalin kerja sama dengan berbagai klien, termasuk dinas-dinas di Provinsi Bengkulu, Sumatera Selatan, dan Sulawesi Selatan, serta PKK dan DWP di Bengkulu dan Sumatera Selatan. Selain itu, kerja sama juga dilakukan dengan institusi pendidikan, seperti sekolah SMA dan SMP, serta kampus negeri dan swasta di Bengkulu dan Sumatera Selatan.

Kerja sama sangat penting bagi perusahaan CV Cakra Tour and Travel karena bisa membantu menambah layanan dan

memperluas jangkauan pasar. Dengan bekerja sama dengan hotel, maskapai, atau tempat wisata, perusahaan bisa menawarkan paket yang lebih lengkap dan menarik. Kerja sama juga membuat operasional lebih efisien dan biaya bisa ditekan. Selain itu, melalui mitra yang terpercaya, perusahaan bisa membangun kepercayaan pelanggan dan mengembangkan produk wisata baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

6. Profil Paket Perjalanan

Profil paket mencakup informasi mengenai jenis perjalanan, tujuan destinasi. Penyusunan profil paket perjalanan bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur kepada calon wisatawan mengenai layanan yang ditawarkan, sekaligus menjadi acuan dalam strategi pemasaran dan operasional. Dengan memahami profil, diharapkan pihak penyelenggara dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi wisatawan secara optimal.

Tabel 2.1 Profil paket perjalanan

NO	NAMA WISATA	OBJEK WISATA	LOKASI
1.	Jakarta-Bandung	1. Monas 2. Kota Tua 3. Alun-Alun Bandung 4. Tangkuban Perahu 5. <i>Floating Market</i> 6. <i>Farmhouse</i>	1. Jl. Lapangan Monas, Gambir, Kec Gambir, Kota Jakarta Pusat. 2. Jl. Pintu Besar Utara, Kota Tua, Pinang Sia, Taman Sari Kota Jakarta Barat. 3. Jl. Asia Afrika, Balonggede, Kec Regol, Kota Bandung, Jawa Barat 4. Cikahuripan, Kec Lembang, Kab Bandung, Jawa Barat. 5. Jl. Grand Hotel No 33E, Kec Lembang, Kab Bandung Barat, Jawa Barat.

			6. Jl. Garut, Tasik Malaya. NgamplangSari, Cimaragas, Kab Garut, Jawa Barat.
2	Jawa-Bali	1. Tari Barong 2. Tanjung Benoa 3. Puja Mandala 4. Pantai Pandawa 5. Pantai Melasti 6. Candi Prambanan 7. Malioboro 8. Floating Market 9. Alun-Alun Bandung	1. Desa Batubulan di Gianyar dan Kesiman, Denpasar, Bali. 2. Di Sebelah Utara Kawasan Nusa Dua, Bali. 3. Jl. Nusa Dua, Desa Benoa, Kec Kuta Selatan, Kab Badung, Bali. 4. Desa Kutuh, Kec Kuta Selatan, Kab Badung, Bali. 5. Desa Ungasan, Kec Kuta Selatan, Kab Badung, Bali. 6. Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). 7. Kota Yogyakarta 8. Jl. Grand Hotel No 33E, Kec Lembang, Kab Bandung Barat, Jawa Barat. 9. Jl. Asia Afrika, Balonggede, Kec Regol, Kota Bandung, Jawa Barat.
3	Sumatera Barat	1. Kelok 9 2. Harau 3. Istana Pagaruyung 4. Lobang Jepang 5. Jam Gadang 6. Masjid Raya SumBar	1. Sebelah Timur Kota Payakumbuh, SumBar. 2. Kab Lima Puluh, Kota SumBar. 3. Jl. Alam, Kec Tanjung Emas, Kab Tanah Datar, SumBar. 4. Jl. Panorama Bukit Cangang Kayu Ramora, Kec Guguk Panjang, Kota Bukit Tinggi, SumBar. 5. Berjarak 1km dengan Lobang Jepang. 6. Jl. Khotib Sulaiman, Alai Parak Kopi, Kec Padang Utara, Kota Padang, SumBar

4	Lampung	1. Pulau Kelagian 2. Pulau Pahawang Kecil 3. Belanja Banana Foster 4. Hy Tom's 5. Lengkung Langit 1 dan 2	1. Desa Gebang, Kecamatan Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran, Lampung, di kawasan Teluk Ratai yang merupakan bagian dari Teluk Lampung. 2. Teluk Ratai, Kecamatan Punduh Pidada, Kabupaten Pesawaran, Lampung. 3. Jl. Jen. A. Yani, Sidoharjo, Kec Pringsewu, Lampung. 4. Jl. Raden Intan No 61 Enggal, Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung, Lampung. 5. Langit 1 di Pinang Raya dan Langit 2 di Sumber Agung, Kec Kemiling, Bandar Lampung.
5	Wisata Religi	1. Serang Makam 2. Panjalu Makam 3. Sunan Gunung Jati 4. Pekalongan Mbah Sapuro 5. Sunan Kalijaga 6. Raden Patah 7. Sunan Kudus 8. Sunan Muria 9. Sunan Bonang 10. Tuban Syekh asmoro	1. Gunung Santri, Desa Bojonegara, Kec Bojonegara, Kab Serang. 2. Situ Lengkong, Panjalu, Kec Panjalu, Kab, Ciamis, JaBar 3. Jl. Sunan Gunung Jati Astana, Kec, Gunung Jati, Kab Cirebon, JaBar 4. Sapuro Kebulen, Kec Pekalongan, Jateng. 5. Jl. Kedilangu, Kab Demak, JaTeng. 6. Kalman, Bintoro, Kec Demak, Kab Demak, JaTeng. 7. Gang Kauman, Pejaten, Kauman, Kec Kota Kudus, Kab Kudus, JaTeng. 8. Puncak Gunung Muria, Desa Colu, Kec Dawe, JaTeng.

		Qondi	9. Desa Bonang, Lasem, Kab
		11. Sunan	Remang, JaTeng
		Drajat	10. Dusun Gesikharjo, Desa
		12. Sunan Giri	Gesik, Kec Pang, Kab
		13. Syekh	Tuban, JaTim
		Maulana	11. Desa Drajat, Kec, Pacitan,
		Malik	Kab Lamansan, JaTim
		Ibrahim	12. Dusun Giri Gajah, Desa
		14. Makam	Giri, Kec Kebomas, Kab
		Sunan	Gresik, JaTim
		Ampel	13. Jl Malik Ibrahim, Desa
		15. Bangkalan	Gapuro, Sulolilo, Kota
		Syekh Kolil	Gresik, JaTim.
			14. Di Dekat Masjid Ampel,
			Surabaya.
			15. Jl. Mertajasah, Tajasah,
			Mertajasah, Kec Bangkalan,
			Kab, Bangkalan, JaTim

Tabel 2.1 Profil paket perjalanan

(Sumber : Cv Cakra Tour N Travel, Data Primer, 2025)

Setelah melihat rincian perjalanan pada tabel 2.1 Cv Cakra Tour N Travel menawarkan kombinasi lengkap antara wisata alam, edukasi, religi, dan budaya. Akan tetapi, CV Cakra Tour N Travel sebenarnya tidak hanya menyediakan dan berfokus pada paket wisata yang telah tersusun, melainkan juga melayani perjalanan sesuai permintaan dan kebutuhan konsumen. Setiap perjalanan dapat disesuaikan baik dari segi destinasi, durasi, jenis kegiatan, hingga anggaran yang dimiliki peserta. Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih bentuk perjalanan yang paling sesuai serta baik untuk keperluan ziarah religi, studi edukatif, wisata keluarga, *outing* kantor, *gathering* sekolah, hingga perjalanan khusus komunitas. Hal ini menunjukkan bahwa CV Cakra Tour N

Travel tidak hanya menawarkan produk wisata, tetapi juga berperan sebagai mitra perjalanan yang memahami kebutuhan dan karakteristik konsumennya. Fleksibilitas dan pelayanan berbasis permintaan inilah yang menjadi nilai tambah dan keunggulan perusahaan dalam dunia perjalanan wisata saat ini.

Pada tabel 2.1 menyajikan rangkuman profil beberapa paket perjalanan wisata religi yang ditawarkan. Fokus utama dari paket-paket tersebut adalah kunjungan ke objek-objek wisata bernuansa religi yang memiliki nilai spiritual. Beberapa destinasi yang tercantum dalam tabel 1 yaitu Serang Makam, Panjalu Makam, Sunan Gunung Jati, Pekalongan Mbah Sapuro, Sunan Kalijaga, Raden Patah, Sunan Kudus, Sunan Muria, Sunan Bonang, Tuban Syekh asmoro Qondi, Sunan Drajat, Sunan Giri, Syekh Maulana Malik Ibrahim, Makam Sunan Ampel, Bangkalan Syekh Kolil. Masing-masing lokasi menyimpan nilai-nilai keagamaan, perjuangan dakwah, serta keteladanan tokoh-tokoh penyebar Islam di Nusantara. Dengan mengunjungi tempat-tempat ini, peserta tidak hanya melakukan perjalanan fisik, tetapi juga mengalami perjalanan spiritual yang memperkaya pemahaman mereka terhadap ajaran Islam dan sejarah peradaban Islam di Indonesia. Meskipun CV Cakra Tour N Travel menyediakan berbagai pilihan paket wisata religi, namun pelaksanaannya bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan permintaan dari konsumen. Artinya, kegiatan wisata religi tidak dilaksanakan secara rutin, melainkan hanya dilakukan apabila terdapat permintaan atau jumlah peserta yang mencukupi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mengutamakan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam menyusun dan merealisasikan

perjalanan wisata. Sebagai upaya memberikan pengalaman spiritual sekaligus edukatif bagi masyarakat, CV. Cakra Tour n Travel menghadirkan paket perjalanan wisata religi yang dirancang khusus untuk mengunjungi destinasi bersejarah Islam serta tempat-tempat ibadah yang memiliki nilai budaya dan keagamaan, berikut salah satu paket perjalanan Wisata Religi pada CV Cakra Tour N Travel dengan tujuan Wsalisongo+Bali:

Jenis Paket	Fasilitas Perjalanan
Paket Ziarah Walisongo+bali estimasi waktu 10 hari (Rp 3.375.000/Orang)	1) Bus Pariwisata Seat 45 seat Toilet (Mobil SHD JB3) (Standar Khusus Pariwisata) 2) Penginapan 2 malam (Penginapan Seputar Kudus dan Bangkalan) 3) Hotel Pop Kuta Bali (3 Orang per Kamar) 4) Tiket Wisata Tanah lot. Barong. Pandawa atau melasti 5) Makan 3x Sehari selama perjalanan 6) Tour Leader (Khusus Ziarah + Wisata) 7) Dokumentasi (Opsional) 8) Mineral 600ml per orang per Hari 9) Asuransi perjalanan