

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Berkah Utama Travel Bengkulu

PT. Berkah Utama Travel Bengkulu merupakan perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel yang berfokus pada penyelenggaraan paket umroh dan wisata religi. PT. Berkah Utama Travel Bengkulu didirikan pada 6 Juni 2023, kantor pusat berada di Kota Padang, Sumatera Barat. Perusahaan ini berdiri berawal dari keinginan untuk memberikan layanan prima dan paripurna bagi para tamu-tamu Allah SWT di tanah suci. Terlebih dengan terus meningkatnya jumlah kunjungan calon jamaah umrah dan haji asal Indonesia ke Arab Saudi setiap tahunnya, semakin menguatkan komitmen perusahaan untuk memfasilitasi dan memberikan layanan-layanan terbaik dan konsisten menjaga kualitas layanan kepada siapapun yang berkeinginan beribadah ke tanah haram.¹¹⁹

Perusahaan ini didirikan dengan tujuan Keamanan, Kenyamanan, dan Kepuasan kepada siapa saja yang menggunakan jasa penyelenggara umrah PT. Berkah Utama Travel Bengkulu. Karena tiga hal tersebut adalah pilar penting agar kepercayaan jamaah tetap terjaga dan berdampak pada keberlangsungan hidup perusahaan. PT. Berkah Utama Travel Bengkulu sudah memiliki izin resmi sebagai Perusahaan

¹¹⁹ Tim Penulis Berkah Travel, 'Tentang Kami Berkah Travel'

Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) dari Kementerian Agama RI dengan nomor izin 130623011541400002. PT. Berkah Utama Tour & Travel saat ini sudah memiliki 3 Kantor Area, yaitu di Kota Padang, Kota Pekanbaru, dan Kota Bengkulu. Kantor Area kota Bengkulu beralamat di Jl. H. Adam Malik, Cempaka Permai Kec. Gading Cempaka Kota Bengkulu.¹²⁰

PT. Berkah Utama Travel Bengkulu dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan perusahaan yang relatif baru namun menunjukkan perkembangan yang cukup pesat dalam penjualan paket umroh. Selain itu, perusahaan memiliki strategi pemasaran yang menarik, seperti kombinasi pemasaran offline dan online serta penekanan pada kualitas layanan, serta lokasi penelitian ini mudah dijangkau oleh peneliti sehingga memudahkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

B. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi travel agent yang kuat dan unggul dalam pelayanan, penjualan, dan pemasaran produk-produk khusus baik ke B2B (*Business to Business*) maupun B2C (*Business to Costumer*).

¹²⁰ Tim Penulis Berkah Travel, 'Tentang Kami Berkah Travel'

2. Misi

- a. Membangun sinergi pemasaran dan operasional yang kuat antara jalur distribusi offline dan online.
- b. Memberikan keamanan dan kepastian pemberangkatan, akomodasi, dan pelayanan profesional.
- c. Membangun sinergi yang kuat dengan seluruh rekanan cabang dan mitra.¹²¹
- d. Mencari, mengembangkan dan memasarkan produk dengan kualitas terbaik.

C. Struktur Organisasi PT. Berkah Utama Travel Bengkulu

Berikut adalah Struktur Organisasi PT. Berkah Utama Travel Bengkulu :

1. Direktur Utama : Joni Alfandri, ST
2. Manager Area : Muskandi, S.Sos, I
3. Bendahara : Sakilla Rizki Marsadewi, S.E
4. Admin : Febi Resti Nurhidayah, S.E
5. Kabag Umrah : Kardin, S.E
6. Tour Leader : Deki Zulkarnain S.E
7. Muthawwif : Albetrik Meizontara, M.Pd¹²²

¹²¹ Tim Penulis Berkah Travel, 'Tentang Kami Berkah Travel'

¹²² Tim Penulis Berkah Travel, 'Tentang Kami Berkah Travel'