

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah berdirinya PT. Rayyah Arga Anugrah

PT. Rayyah Arga Anugrah didirikan dengan visi luhur untuk berfungsi sebagai penghubung bagi umat Islam dalam menjalankan ibadah ke Tanah Suci, melalui pengelolaan perjalanan yang dapat dipercaya dan profesional.

Sejak perusahaan ini didirikan, fokus utamanya adalah sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang tidak hanya mengutamakan aspek bisnis, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai pengabdian kepada jemaah.

Sebagai wujud ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan usaha untuk memberikan perlindungan bagi para jemaah, PT. Rayyah Arga Anugrah telah secara resmi terdaftar dan telah memperoleh izin operasional sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berdasarkan SK Kementerian Agama Republik Indonesia No. U 438 Tahun 2021. Legalitas ini menjadi dasar yang sangat penting bagi perusahaan dalam membangun kepercayaan masyarakat di tengah perkembangan industri biro perjalanan ibadah di Indonesia.

Komitmen perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas terlihat dari keberhasilannya memperoleh Akreditasi A. Predikat ini mengindikasikan bahwa PT. Rayyah Arga Anugrah telah memenuhi kriteria kualitas yang sangat baik dalam berbagai bidang, mulai dari pengelolaan administrasi, layanan di dalam negeri, hingga pelaksanaan ibadah secara teknis di Arab Saudi.

Sebagai sebuah perusahaan yang beroperasi di bidang layanan, PT. Rayyah Arga Anugrah selalu mengutamakan prinsip pelayanan yang sopan, akrab, dan profesional, sejalan dengan filosofi perusahaan untuk menghormati para tamu Allah (Dhuyufurrahman).

Seiring dengan berjalannya waktu, PT. Rayyah Arga Anugrah terus-menerus memperkenalkan inovasi pada berbagai jenis produknya. Hal ini dapat dilihat dari variasi paket yang tersedia, mulai dari kelas Reguler, Mewah, hingga VIP, yang semuanya dirancang berdasarkan prinsip manajemen yang efisien untuk memastikan setiap jemaah memperoleh pengalaman ibadah yang tenang, nyaman, dan mabrur.

Didukung oleh tim yang berpengalaman dan pembimbing ibadah yang ahli, perusahaan ini terus berubah menjadi salah satu biro perjalanan umrah yang dapat diandalkan, serta berperan aktif dalam meningkatkan mutu pelayanan haji dan umrah di Indonesia.

B. Visi dan Misi PT. Rayyah Arga Anugrah

1. Visi

“Memberikan kemudahan kepada konsumen dalam layanan secara efektif dan efisien.”

2. Misi

Menjadi perusahaan Tours & Travel online terbaik di Indonesia dengan selalu memberikan kepuasan pelayanan dan manfaat kepada konsumen.

C. Struktur Organisasi PT. Rayyah Arga Anugrah



D. Produk Perjalanan Ibadah Umrah pada PT. Rayyah Arga Anugrah

- | | |
|------------------------|-----------|
| 1. Umrah Promo 10 Hari | 28,9 Juta |
| 2. Umrah Promo 13 Hari | 35,9 Juta |
| 3. Umrah Mewah | 36,5 Juta |
| 4. Umrah VIP | 43,5 Juta |
| 5. Umrah Plus Turki | 43,5 Juta |
| (Low Season 12 Hari) | |

- | | |
|--|-----------|
| 6. Umrah Plus Turki
(High Season 12 Hari) | 46,5 Juta |
| 7. Umrah Awal Ramadhan | 38,5 Juta |
| 8. Umrah Itikaf | 55,9 Juta |
| 9. Umrah Syawal | 37,7 Juta |

Dalam melaksanakan operasionalnya sebagai penyelenggara perjalanan ibadah, PT. Rayyah Arga Anugrah menerapkan skema keberangkatan yang terorganisir untuk memenuhi berbagai kebutuhan jemaah. Secara umum, program keberangkatan untuk ibadah umrah dalam objek penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori utama berdasarkan lama perjalanan dan kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu:

- a. Program Umrah Reguler Ini adalah fondasi utama untuk keberangkatan yang diadakan secara teratur setiap bulan. Dengan periode perjalanan yang berlangsung 10 hari dan 12 hari, program reguler telah dirancang untuk menyediakan peluang bagi jemaah dalam melaksanakan ibadah dengan penuh khusyuk, sambil tetap mematuhi standar layanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip manajemen perjalanan ibadah.
- b. Program Umrah Mewah Sebagai upaya untuk memperluas pilihan bagi jemaah yang menginginkan pengalaman ibadah dengan layanan istimewa, PT. Rayyah Arga Anugrah menyelenggarakan program Umrah Mewah.

Program ini menekankan akomodasi berkualitas tinggi dan pengaturan logistik yang lebih terperinci untuk meningkatkan pengalaman kepuasan jemaah selama di Tanah Suci.

- c. Program Umrah VIP adalah kategori tertinggi dalam klasifikasi keberangkatan, yang ditawarkan kepada jemaah yang menginginkan layanan prioritas dan fasilitas terbaik yang tersedia. Jadwal keberangkatan program VIP ini ditentukan secara khusus pada beberapa periode penting, yaitu bulan Agustus 2025, Oktober 2025, November 2025, dan pembukaan tahun pada Januari 2026. Frekuensi keberangkatan VIP yang lebih tinggi ini mencerminkan besarnya minat dan kepercayaan jemaah terhadap kualitas layanan unggul yang diberikan oleh lembaga.

E. Fasilitas yang diberikan PT. Rayyah Arga Anugrah

Adapun fasilitas yang diberikan oleh PT. Rayyah Arga Anugrah adalah sebagai berikut :

1. Tiket pesawat domestik & internasional
2. Visa Umrah
3. Handling & Tax
4. Asuransi
5. Hotel Mekkah dan Madinah yang dekat dengan Masjid (Masjidil Haram & Masjid Nabawi)
6. Makan full board hotel 3x sehari
7. Manasik Umrah

8. City tour Mekkah & Madinah
9. Transportasi di Saudi
10. Muthawwif & Tour Leader
11. Tasreh Raudhah
12. Air Zam-Zam 5 Liter
13. Kurma 3 KG
14. Perlengkapan Umrah
15. Hotel di Jakarta (Kondisional)

