

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Wafdullah

PT. Wafdullah Tamu Mulia merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa perjalanan ibadah haji dan umrah. Perusahaan ini didirikan oleh Muhammad Fadhli Abdurrahman pada tahun 2016 dan berpusat di Jl. Raya Cagar Alam No.34 RT/RW 003/007, Kelurahan Pancoran Mas, Kecamatan Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat. PT. Wafdullah Tamu Mulia telah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).⁴³

Berdirinya PT. Wafdullah Tamu Mulia berawal dari pengalaman dan cita-cita pendirinya, Muhammad Fadhli Abdurrahman, yang sejak kecil memiliki keinginan untuk menjadi pelayan tamu Allah dan membimbing jamaah ke Baitullah. Ketertarikan tersebut dipengaruhi oleh lingkungan keluarga yang dekat dengan ibadah haji. Sejak menempuh pendidikan di bangku sekolah menengah pertama, beliau mulai mendalami ilmu agama dan bahasa Arab dengan menempuh pendidikan pesantren di Jombang. Setelah lulus SMA, beliau melanjutkan pembelajaran bahasa Arab di Arab

⁴³ Wafdullah Travel Haji dan Umrah, *PT. Wafdullah Tamu Mulia*. <https://wafdullah.com/>. (Diakses, 13 November 2025)

Saudi sekaligus bekerja sebagai mutawif dan handling jamaah umrah dan haji.

Pengalaman kerja di bidang pelayanan jamaah haji dan umrah menjadi bekal utama dalam membangun usaha travel sendiri. Sebelum mendirikan PT. Wafdullah Tamu Mulia, beliau pernah menjalankan usaha penjualan tiket dan bekerja di beberapa perusahaan travel haji dan umrah, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi. Selain itu, beliau juga menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Salahuddin Al-Ayubi Jakarta.

Dengan pengalaman yang dimiliki, Muhammad Fadhli Abdurrahman kemudian mendirikan PT. Wafdullah Tamu Mulia dengan dukungan keluarga. Pada awal berdirinya, perusahaan memberangkatkan sekitar 15–20 jamaah setiap bulannya. Namun, saat pandemi Covid-19 melanda Indonesia, keberangkatan jamaah sempat dihentikan dan dilakukan pembatalan keberangkatan demi menjaga keselamatan jamaah. Setelah pandemi berakhir, PT. Wafdullah Tamu Mulia kembali aktif memberangkatkan jamaah dan terus mengalami perkembangan hingga memiliki beberapa cabang di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu cabang PT. Wafdullah Tamu Mulia berada di Provinsi Bengkulu. PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu beralamat di Jl. Adam Malik Raya RT.023 RW.008,

Kelurahan Cempaka Permai, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Cabang Bengkulu mulai beroperasi pada Desember 2022 dan dipimpin oleh Wiwik Suryani. Cabang ini juga telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia dengan izin PPIU No. 21062200216980001 Tahun 2022.⁴⁴

Dalam menjalankan pelayanan kepada jamaah, PT. Wafdullah Tamu Mulia didukung oleh mutawif dan mutawifah yang profesional serta berpengalaman di bidang haji dan umrah. Selain itu, perusahaan juga bekerja sama dengan hotel-hotel setara bintang lima di Arab Saudi guna memberikan kenyamanan akomodasi bagi jamaah. Untuk mendukung kelancaran perjalanan, PT. Wafdullah Tamu Mulia juga bekerja sama dengan beberapa maskapai penerbangan, seperti Garuda Indonesia, Lion Air, dan Saudia Airlines.

B. Visi dan Misi Lembaga

1. Visi

Menjadi perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan umrah dan visa unggulan yang mampu memberi nilai tambah yang menguntungkan kepada

⁴⁴ Wafdullah Travel Haji dan Umrah, *PT. Wafdullah Tamu Mulia*. <https://wafdullah.com/>. (Diakses, 13 November 2025)

pelanggan, perusahaan dan karyawan dengan menerapkan konsep pelayanan sepenuh hati.

2. Misi

- a. Menjamin kejujuran, transparansi, profesionalitas dan integritas dalam semua aspek pelayanan untuk menjamin kepuasan jamaah.
- b. Memberikan pembimbingan ibadah haji dan umrah yang lengkap dan sesuai syariah, dibimbing oleh para ustadz dan pembimbing berpengalaman serta menyediakan fasilitas yang nyaman dan memadai.
- c. Menyebarkan nilai-nilai Islami dan keberkahan melalui pelayanan yang tulus dan ikhlas.
- d. Terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi terkini untuk mempermudah proses administrasi dan perjalanan umrah.
- e. Membangun hubungan yang erat dan berkelanjutan dengan jamaah melalui komunikasi terbuka dan dukungan yang berkelanjutan.
- f. Bekerja sama dengan mitra-mitra terpercaya, termasuk maskapai penerbangan, hotel, dan penyedia

layanan lainnya, untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten.⁴⁵

C. Struktur Organisasi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu



Sumber: PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu

⁴⁵ Wawancara langsung dengan Resty, admin PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, Tanggal 25 Oktober 2025 di kantor PT. Wafdullah Cabang Bengkulu.

Adapun uraian tugas (*job description*) masing-masing posisi adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. Penasehat

- a. Membantu dan membimbing karyawan
- b. Membantu permasalahan dalam Perusahaan
- c. Membantu menyelesaikan persoalan-persoalan oleh tim dalam Perusahaan

2. Pembina

Adapun tugas dan wewenang dari pembina yayasan adalah sebagai berikut:

- a. Memutuskan atau menyetujui perubahan anggaran dasar
- b. Melakukan pengangkatan dan pemberhentian anggota pengurus dan pengawas
- c. Menetapkan kebijakan umum yayasan yang didasarkan pada anggaran dasar yayasan
- d. Melakukan pengasahan terkait program kerja dan rancangan anggaran tahunan yayasan

3. Kepala Cabang

Kepala cabang juga bertugas mengelola kantor cabang pada area tertentu. Branch manajer atau kepala cabang ini merupakan jabatan eksekutif yang mewakili kantor pusat di daerah-daerah tertentu. Posisi ini dibutuhkan untuk

⁴⁶ Wawancara langsung dengan Resty, admin PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, Tanggal 25 Oktober 2025 di kantor PT. Wafdullah Cabang Bengkulu.

memastikan seluruh daerah cabang beroperasi sejalan dengan tujuan kantor pusat.

4. Admin

Tugas dan tanggung jawab admin dalam PT. Wafdullah Tamu Mulia adalah:

- a. Melakukan kegiatan administrasi data perjalanan
- b. Menginput data tour Perusahaan
- c. Memberikan informasi tentang perlengkapan tour
- d. Merekrut, melatih, dan mengawasi staf tour
- e. Mengelola anggaran perjalanan
- f. Membuat catatan keuangan

5. Humas

Humas bertugas untuk menyampaikan segala informasi penting mengenai organisasi kepada publik. Dengan penyapaian informasi ini diharapkan publik dapat memahami sudut pandang organisasi tentang suatu isu atau permasalahan tertentu.

6. Divisi Manasik

Divisi manasik yang membimbing manasik haji merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada calon jamaah haji. Bertugas melakukan pembimbingan kepada jamaah haji sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan dan selama di arab Saudi sampai dengan kepulangan di Indonesia.

7. Divisi Usaha

Tugas pokok dan fungsi utama divisi usaha adalah: melakukan kegiatan yang bertujuan untuk menghimpun dana guna memenuhi kebutuhan finansial KPS menyediakan kekurangan dana bagi setiap kegiatan KPS baik proker tiap divisi maupun lomba dan berkoordinasi dengan bendahara guna memenuhi kebutuhan organisasi KPS.

8. Divisi Pemasaran

Divisi pemasaran atau divisi marketing merupakan salah satu divisi yang ada di sebuah Perusahaan, dan berperan dalam memasarkan produk, jasa, atau layanan yang dimiliki Perusahaan itu kepada pelanggannya tugas seorang professional seorang divisi pemasaran adalah menciptakan strategi yang akan meningkatkan penjualan dan pendapatan bagi Perusahaan.

9. Divisi Perlengkapan

Divisi perlengkapan yang menyediakan semua perlengkapan yang dibutuhkan. Dengan berkoordinasi dengan divisi lain, divisi perlengkapan menghimpun semua perlengkapan atau peralatan yang diperlukan setiap divisi. Divisi ini yang bertugas menyediakan segala perlengkapan selama bekerja atau berkegiatan.

10. Tim Pensyiar

Tim ini bertugas menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja dan petunjuk teknis dibidang *syiar* Islam.

Menyiapkan bahan pelaksanaan rencana kerja dan petunjuk teknis di pelaksanaan haji dan umroh serta bersosialisasi ke masyarakatan luar/rumah kerumah juga untuk mempromosikan penawaran dari PT. Travel Haji dan Umrah.

D. Produk Umrah PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu

1. **Paket Umrah VIP:** Program Umrah 12 hari dengan harga 43,5 Juta. Hotel Makkah Bintang 5 yaitu Hotel Safwa Tower/ Setaraf dan Hotel Madinah Bintang 3 yaitu Safwa AL Madinah/Setaraf. Memiliki beberapa bonus seperti, city tour kota thaif, Jabal magnet, percetakan Al-Qur'an dan free kereta cepat.
2. **Umrah Spesial:** Memiliki berbagai pilihan paket dengan harga yang berbeda-beda seperti, ada harga 33,5 Juta hotel Bintang 4 di Madinah dan Makkah, harga 39,9 Juta hotel Bintang 4 Makkah dan Madinah, harga 43,5 Juta hotel Bintang 4 Madinah dan Makkah hotel Bintang 5 free kereta cepat, harga 46,7 juta program 13 hari penerbangan Garuda Indonesia hotel Bintang 5 di Makkah dan Madinah free kereta cepat, harga 47,5 juta program 14 hari umrah plus turki.
3. **Paket Promo 9 Hari:** Harga 29,9 juta dengan hotel Bintang 3 di Madinah dan hotel Bintang 4 di Makkah.

UMROH RAMADHAN

Program 28 Hari
Dengan Buka & Sahur

Harga Hanya
59
Juta

Hotel Makkah
TALA AJYAD

Hotel Madinah
JAWHARAT ARSHED

Booking DP 5 juta langsung
dikirim perlengkapan

Sudah Termasuk

- ✓ Tiket Pesawat PP
- ✓ Visa Umroh dan BRN
- ✓ Handling Bandara
- ✓ Perlengkapan Full Set
- ✓ Bus Saudi Full AC
- ✓ Manasik
- ✓ Tips dan Parkir
- ✓ Zam Zam
- ✓ Muthawwif/Muthawwifah
- ✓ Tour Mekkah Madinah

Belum Termasuk

- Pembuatan Paspor
- Meningitis
- Kelebihan Bagasi
- Paket Internet
- Pengeluaran Pribadi

Daftar Sekarang Melalui Admin
LANGSUNG FREE ZAM-ZAM 5L

TOTAL DAPAT 2
GALON ZAM ZAM

0821-8443-4068 / 0856-1780-065 ADMIN

Sumber: PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu

4. **Umrah Full Ramadhan:** Ada paket harga 39,9 juta program 13 hari dengan buka dan sahur, harga 47,5 juta program 18 hari dengan buka dan sahur dan harga 59 juta program 28 hari. Hotel Makkah Tala Ajyad dan Hotel Madinah Jawharat Arshed.
5. **Paket Umrah Program 12 Hari:** harga mulai 33,5 juta dengan hotel Makkah Bintang 4 yaitu Nada Ajyad dan hotel Madinah Bintang 3 yaitu Safwat Al Madinah.