

BAB III

GAMBARAN PENELITIAN

A. Profil PT. Rafflesia Arba Insani *Tour And Travel* Kota Bengkulu

PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel Kota Bengkulu merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 10 Maret 2022 oleh Nicko Adi Saputra, S.T., Nanda Iskandar, S.IP., Esanda Audria, S.Pd., dan Besti Neliza Lubis, S.E. Sebagai biro perjalanan yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik, perusahaan ini bertujuan untuk menyelenggarakan ibadah umrah dan haji secara profesional, aman, serta sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah.

Sebagai perusahaan jasa keagamaan, PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel menitikberatkan pelayanannya pada aspek kepercayaan, amanah, dan tanggung jawab dalam melayani jamaah. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan perjalanan ibadah umrah dan haji yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan jamaah, mulai dari proses pendaftaran, bimbingan manasik, pendampingan selama pelaksanaan ibadah, hingga kepulangan jamaah ke tanah air. Seluruh rangkaian pelayanan tersebut diselenggarakan dengan

mengutamakan kenyamanan serta kelancaran pelaksanaan ibadah jamaah.

PT. Arba Insani Tour & Travel memiliki kantor operasional yang berfungsi sebagai pusat pelayanan dan informasi bagi calon jamaah. Alamat kantor perusahaan ini berada di Jalan Merapi Raya No.05, RT.03/RW.01, Kebun Tebeng, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu 38221, Indonesia, yang menjadi lokasi utama bagi calon jamaah untuk melakukan pendaftaran, berkonsultasi mengenai paket perjalanan, jadwal keberangkatan, persyaratan administrasi, serta memperoleh informasi layanan lainnya. Melalui kantor operasional tersebut, perusahaan berupaya memberikan pelayanan yang menyeluruh dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional dan terlibat langsung dalam proses pelayanan, PT. Arba Insani Tour & Travel berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Komitmen ini mencakup upaya penyelenggaraan ibadah umrah dan haji yang dapat dilaksanakan dengan nyaman, aman, serta memberikan pengalaman ibadah yang berkualitas.

B. Visi dan Misi PT. Rafflesia Arba' Insani *Tour And Travel* Kota Bengkulu

Adapun visi dan misi PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

- a) Visi PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel Kota Bengkulu

Menjadi perusahaan biro jasa penyelenggara ibadah umrah dan haji yang profesional, berkredebilitas, serta terpercaya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

- b) Misi PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel Kota Bengkulu

1. Menciptakan dan membentuk sumber daya manusia yang profesional, jujur, dan amanah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pelayanan.
2. Menciptakan, membentuk, serta meningkatkan standar mutu pelayanan secara berkelanjutan.
3. Mewujudkan keamanan, kenyamanan, dan kepastian pelayanan bagi seluruh jamaah.
4. Membangun dan menjaga kepercayaan di mata masyarakat terhadap perusahaan.
5. Memberikan inovasi dan solusi dalam setiap produk layanan dengan mengedepankan nilai-nilai dakwah dalam proses penawaran dan penjualan produk.
6. Mengembangkan jaringan pelayanan melalui pendirian kantor area dan cabang di Pulau Sumatera khususnya, serta di Indonesia pada umumnya.
7. Membangun dan membentuk tim yang berkompeten di Kerajaan Arab Saudi (KSA) guna mendukung kelancaran pelayanan jamaah.

C. Struktur Organisasi PT. Rafflesia Arba' Insani Tour And Travel Kota Bengkulu

Struktur organisasi merupakan susunan hubungan kerja yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam suatu perusahaan. Keberadaan struktur organisasi yang jelas sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan jasa perjalanan ibadah umrah dan haji. PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel Kota Bengkulu memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis guna mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah.

Pada struktur organisasi PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel, posisi Komisaris Utama dijabat oleh Nanda Iskandar. Komisaris Utama berperan sebagai pengawas kebijakan dan kinerja manajemen perusahaan secara keseluruhan. Berdasarkan informasi perusahaan, Nanda Iskandar memiliki pengalaman di bidang pemasaran dan tim handling di Kerajaan Saudi Arabia (KSA) pada periode 2018–2022, serta berpengalaman sebagai Manager Visa. Sejak tahun 2022 hingga saat ini, beliau menjabat sebagai Komisaris Utama PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel dan bertanggung jawab dalam memberikan arahan strategis serta pengawasan terhadap jalannya perusahaan.

Posisi Direktur Utama dipegang oleh Nicko Adi Saputra, yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengambilan keputusan strategis perusahaan. Direktur Utama berperan dalam mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional agar berjalan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Nicko Adi Saputra memiliki pengalaman kerja sebagai Kepala Cabang PT. Penjuru Wisata wilayah Kabupaten Kepahiang pada periode 2018–2019 yang bergerak di bidang umrah dan haji, serta pernah menjabat sebagai Area Manager PT. Bymalindo Hajar Aswad pada periode 2019–2022 di wilayah Provinsi Bengkulu. Sejak tahun 2022 hingga sekarang, beliau dipercaya sebagai Direktur Utama PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel.

Selanjutnya, jabatan Direktur Pemasaran dijabat oleh Besti Neliza Lubis. Direktur Pemasaran memiliki tanggung jawab dalam merancang dan melaksanakan strategi pemasaran perusahaan guna meningkatkan jumlah jamaah dan memperluas jangkauan layanan. Berdasarkan data perusahaan, Besti Neliza Lubis memiliki pengalaman sebagai Customer Service Dealer PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Curup pada tahun 2016–2017, kemudian sebagai Staf Administrasi di AET Travel Indonesia dan PT. Penjuru Wisata Negeri Area Bengkulu pada periode 2017–2022. Sejak tahun 2022 hingga saat ini, beliau menjabat sebagai Direktur Pemasaran PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel.

Jabatan Direktur Keuangan pada PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel Kota Bengkulu dijabat oleh Esanda Audria. Direktur Keuangan bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan, meliputi perencanaan anggaran, pengelolaan arus kas, pencatatan transaksi keuangan, serta penyusunan laporan keuangan secara sistematis dan akuntabel. Berdasarkan profil perusahaan, Esanda Audria memiliki pengalaman kerja sebagai staf keuangan pada AET Travel Indonesia serta PT. Penjurur Wisata Negeri Area Bengkulu pada periode tahun 2017 hingga 2022. Sejak tahun 2022 hingga saat ini, yang bersangkutan dipercaya menjabat sebagai Direktur Keuangan PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel. Pengalaman dan kompetensi yang dimiliki menjadi faktor pendukung dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan serta menunjang kelancaran operasional penyelenggaraan layanan umrah dan haji.

D. Karakteristik dan Keunggulan PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel

PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel memiliki beberapa karakteristik pelayanan yang menjadi pembeda dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah. Salah satunya adalah adanya tim pelayanan yang dibentuk dan berkompeten di Kerajaan Arab Saudi (KSA) untuk mendukung kelancaran pelayanan jamaah. Hal tersebut

menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan terarah kepada jamaah.

Selain itu, perusahaan memberikan pendampingan kepada jamaah secara menyeluruh, mulai dari proses pendaftaran, pengurusan dokumen, pembuatan paspor dan visa, pelaksanaan manasik, keberangkatan, hingga kepulangan ke Indonesia. Pola pelayanan tersebut ditujukan agar jamaah memperoleh pendampingan pada setiap tahapan perjalanan ibadah.

Dari sisi produk, PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel menyediakan layanan haji khusus, umrah reguler, dan umrah plus. Perusahaan juga memberikan beberapa pilihan paket dengan perbedaan fasilitas, seperti hotel, maskapai penerbangan, jadwal keberangkatan, serta program perjalanan. Dengan adanya variasi tersebut, jamaah dapat memilih layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing.

E. Jenis Layanan Haji dan Umrah PT Rafflesia Arba' Insani *Tour And Travel* Kota Bengkulu

PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel Kota Bengkulu menyediakan berbagai jenis layanan perjalanan ibadah haji dan umrah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan jamaah dengan memperhatikan aspek kenyamanan, keamanan, serta kepastian pelayanan. Adapun

jenis layanan yang disediakan oleh PT. Rafflesia Arba Insani Tour and Travel adalah sebagai berikut:

a) Layanan Haji Khusus

Layanan haji khusus merupakan salah satu layanan utama yang disediakan oleh PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu bagi jamaah yang ingin melaksanakan ibadah haji dengan fasilitas dan pelayanan yang lebih terencana. Dalam layanan ini, perusahaan memberikan pendampingan sejak tahap awal pendaftaran hingga kepulangan jamaah ke tanah air. Pendampingan tersebut meliputi pengurusan dokumen administrasi, pelaksanaan bimbingan manasik haji, penyediaan akomodasi, transportasi, serta pendampingan oleh pembimbing ibadah selama pelaksanaan haji. Layanan haji khusus diselenggarakan dengan memperhatikan aspek kenyamanan dan ketertiban jamaah agar rangkaian ibadah dapat dilaksanakan sesuai dengan tuntunan syariat Islam.

b) Layanan Umroh Reguler

PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu juga menyediakan layanan umrah reguler yang ditujukan bagi jamaah yang ingin melaksanakan ibadah umrah dengan paket standar. Layanan ini diselenggarakan dengan jadwal keberangkatan yang telah ditentukan oleh perusahaan dan diinformasikan kepada jamaah sejak proses pendaftaran. Dalam layanan umrah reguler,

perusahaan menyediakan berbagai fasilitas utama, meliputi tiket penerbangan pulang-pergi, akomodasi hotel, transportasi selama berada di Tanah Suci, konsumsi, bimbingan ibadah, serta pengurusan dokumen perjalanan seperti paspor dan visa. Layanan ini menjadi pilihan bagi jamaah karena memberikan kemudahan dan kepastian dalam pelaksanaan ibadah dengan biaya yang relatif terjangkau.

Adapun paket umrah reguler yang ditawarkan merupakan paket awal musim dengan menggunakan penerbangan Garuda Indonesia, yaitu sebagai berikut:

1. Paket Umrah Padek dengan harga Rp35.950.000, menggunakan hotel di Makkah (Olayan Golden/Mather Al Jiwar) dan hotel di Madinah (Nada Sallam/Jawharat Al Rasyid) dengan durasi perjalanan selama 12 hari.
2. Paket Umrah Camkoha dengan harga Rp38.950.000, menggunakan hotel di Makkah (Aska As Shofa) dan hotel di Madinah (Royal Madinah/Taba Abraj) dengan durasi perjalanan selama 12 hari.
3. Layanan Umroh Plus. PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu juga menawarkan layanan umrah plus, yaitu layanan umrah yang dilengkapi dengan tambahan program wisata religi. Selain menjalankan rangkaian ibadah umrah, jamaah juga

mendapatkan kesempatan untuk mengunjungi beberapa destinasi religi yang memiliki nilai sejarah dan spiritual. Layanan umrah plus disusun dengan tetap mengutamakan pelaksanaan ibadah sebagai tujuan utama, sementara kegiatan wisata religi menjadi program tambahan. Layanan ini ditujukan bagi jamaah yang menginginkan pengalaman perjalanan ibadah yang lebih variatif tanpa mengurangi kekhusyukan dalam menjalankan ibadah umrah.

Adapun layanan umrah plus yang ditawarkan meliputi Umrah Plus Turkiye dengan durasi perjalanan selama 13 hari dan harga sebesar Rp43.500.000. Perbedaan utama antara umrah plus dan umrah reguler terletak pada fasilitas dan tambahan destinasi perjalanan. Pada paket ini, jamaah mendapatkan fasilitas akomodasi hotel berbintang 4/5 selama berada di Turkiye, sedangkan di Makkah menggunakan hotel Olayan dan di Madinah menggunakan hotel Al Fayrouz Satta.

Secara keseluruhan, jenis layanan yang disediakan oleh PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu menunjukkan upaya perusahaan dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan jamaah yang beragam. Dengan adanya variasi layanan haji dan umrah tersebut, perusahaan berupaya memberikan pilihan kepada

jamaah sesuai dengan kondisi dan preferensi masing-masing, serta memberikan pelayanan yang terencana dan terstruktur dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

F. Gambaran Umum Proses Pelayanan Jamaah

Proses pelayanan jamaah pada PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu diselenggarakan secara terstruktur dan berkesinambungan, dimulai sejak tahap awal pendaftaran hingga kepulangan jamaah ke tanah air. Pelayanan tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan, kepastian, serta kenyamanan bagi jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Seluruh proses pelayanan melibatkan berbagai pihak yang ada dalam struktur organisasi perusahaan, seperti manajemen, staf administrasi, staf pemasaran, serta pembimbing ibadah.

Tahap awal proses pelayanan jamaah dimulai dari kegiatan pemberian informasi dan konsultasi terkait paket haji dan umrah yang ditawarkan oleh perusahaan. Informasi tersebut dapat diperoleh jamaah melalui operasional perusahaan maupun melalui media komunikasi yang disediakan. Pada tahap ini, jamaah mendapatkan penjelasan mengenai jenis paket layanan, jadwal keberangkatan, persyaratan administrasi, serta fasilitas yang akan diterima selama pelaksanaan ibadah.

Setelah jamaah menentukan pilihan paket layanan, proses selanjutnya adalah jamaah. Pendaftaran dilakukan

dengan melengkapi persyaratan administrasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan, seperti pengisian formulir pendaftaran dan penyerahan dokumen pendukung. Staf administrasi berperan dalam membantu jamaah memastikan kelengkapan dokumen serta memberikan arahan terkait tahapan yang harus dilalui selanjutnya. Pada tahap ini, perusahaan juga melakukan pendataan jamaah sebagai bagian dari pengelolaan administrasi pelayanan.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah. Bimbingan manasik bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada jamaah mengenai tata cara pelaksanaan ibadah sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Bimbingan ini dilakukan sebelum . dan dibimbing oleh pembimbing ibadah yang berkompeten. Melalui kegiatan manasik, jamaah diharapkan memiliki kesiapan baik secara pengetahuan maupun mental dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci.

Selanjutnya, proses pelayanan jamaah berlanjut pada tahap keberangkatan dan pendampingan selama berada di Tanah Suci. Pada tahap ini, . menyediakan layanan transportasi, akomodasi, serta pendampingan oleh pembimbing ibadah dan petugas yang ditugaskan. Pendampingan tersebut dilakukan untuk membantu jamaah dalam menjalankan rangkaian ibadah serta memastikan

jamaah memperoleh pelayanan sesuai dengan paket yang telah disepakati.

Tahap akhir dari proses pelayanan jamaah adalah kepulangan jamaah ke tanah air. Setelah seluruh rangkaian ibadah selesai dilaksanakan, perusahaan mengoordinasikan proses kepulangan jamaah hingga tiba di daerah asal. Dengan selesainya tahap ini, rangkaian proses pelayanan jamaah dinyatakan berakhir. Secara keseluruhan, proses pelayanan jamaah pada PT. Rafflesia Arba' Insani Tour and Travel Kota Bengkulu dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan sebagai upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada jamaah.

