

## BAB III

### ANALISIS DESKRIPTIF

#### 3.1 Data Umum

##### 3.1.1 Sejarah PT. Sahid Gema Wisata (Sahid Tour)

PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour) adalah perusahaan yang didirikan oleh pemilik dan pendiri Sahid Group yaitu Bapak Prof. DR. H. Sukamdani S. Gitosardjono pada tahun 1967 sebagai salah satu unit usaha dari Sahid Group. Sahid Group saat ini terdiri atas 4 Divisi yang dipimpin oleh putra-putri Bapak Prof. DR. H. Sukamdani S. Gitosardjono, yaitu:

1. Divisi Bisnis dan Kesejahteraan

Membawahi 23 Hotel Sahid yang tersebar di seluruh Indonesia; PT Sahid International Hotel Management & Consultant ; PT Sahid Detolin Textile, PT Sahid Gema Wisata, dll.

2. Divisi Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan

Universitas Sahid, Program Pasca Sarjana, Sekolah Tinggi Pariwisata (STP), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Pariwisata.

3. Divisi Kesehatan, Sosial, dan Kemasyarakatan

Sahid Sahirman Memorial Hospital, Sahid Sahirman Medical Center, PT. Sahid Inti Dinamika, dll.

#### 4. Divisi Usaha Sejahtera Terpadu

Padepokan Sahid Wisata Gunung Menyan; Yayasan Wakaf Sahid Khusnul Khotimah; Sekolah Tinggi Agama Islam Terpadu (STAIT) Modern Sahid, Pesantren Modern Sahid.

Pada awalnya Sahid Group bergerak di bidang penyedia jasa tiketing serta *Tour & Travel* berdasarkan surat ijin dari departemen Pariwisata RI. Seiring dengan perkembangannya, utamanya dalam upaya turut mensyiarkan Islam, maka pada tanggal 21 Oktober 1992, Sahid Tour melebarkan sayapnya dengan membuka Divisi Haji & Umroh. Sejak tahun 1992 itulah dengan mengantongi surat keputusan dari kementrian Agama RI sebagai Penyelenggara Haji dan Umroh, Sahid Tour berusaha senantiasa Istiqomah untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi para calon tamu Allah / *Duyufurrohman* dalam mewujudkan niatnya melaksanakan ibadah haji maupun umroh.

Bermula dengan keinginan untuk dapat memberikan pelayanan lebih kepada masyarakat luas, Sahid Tour menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri pada bulan Mei 2009 hingga sekarang. Selanjutnya sejak bulan Maret 2011 Sahid Tour juga bermitra dengan Bank BRI Syariah untuk dapat menjangkau serta memberikan kemudahan bagi para jamaah di seluruh Indonesia dalam mewujudkan niatnya untuk melaksanakan ibadah haji maupun umroh.

Saat ini Sahid Tour mempunyai kantor cabang di Kota Solo, Yogyakarta, Semarang, dan Surabaya serta perwakilan maupun agen-

agen yang tersebar di daerah-daerah seluruh Indonesia. Dengan dukungan dari mitra kerja serta karyawan dan manajemen, InsyaAllah Sahid Tour berkomitmen untuk melayani para jamaah dengan sebaik-baiknya.

### 3.1.2 Visi, Misi dan Tujuan

#### 1. Visi

Mengembangkan usaha, pelayanan dan turut serta dalam mensyiarkan Islam.

#### 2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kepada calon tamu Allah/ *Duyufurrhoman* baik dalam menjalankan ibadah umrah maupun haji khusus.
- b. Mengedepankan kualitas bukan kuantitas.
- c. Menjalin kerjasama dengan beberapa Bank Syariah seperti, BSM (Bank Syariah Mandiri) dan BRIS (Bank Rakyat Indonesia Syariah) dalam rangka memberikan kemudahan bagi para jamaah.

#### 3. Tujuan

Tujuan dari PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour) adalah membantu semaksimal mungkin para tamu Allah, baik haji maupun umroh untuk mendapatkan fasilitas yang baik berupa bimbingan ibadah, bimbingan manasik serta fasilitas akomodasi dan transportasi. Sehingga jamaah dapat menikmati perjalanan ibadah haji dan umroh dengan kenyamanan yang tujuannya yaitu menjadikan umroh yang *maqbul* dan haji yang *mabrur*.

### 3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi digunakan untuk mengetahui susunan setiap hubungan antara tiap bagian posisi, struktur organisasi dapat menggambarkan tugas dan wewenang oleh masing-masing bagian yang ada dalam organisasi. Demikian juga yang ada dalam Sahid Tour berikut struktur organisasi. Gambar struktur organisasi PT Sahid Gema Wisata dapat dilihat di lampiran 2.

### 3.1.4 Tugas-tugas dan Wewenang

1. Direktur
  - a. Bertanggung jawab atas perusahaan.
  - b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan program kerja.
  - c. Melaksanakan koordinasi untuk program kerja yang akan dilaksanakan.
2. *General* Manajer
  - a. Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
  - b. Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.
  - c. Menjadi perantara dalam mengkomunikasikan ide, gagasan, dan strategi antara pemimpin dan staf.
  - d. Membimbing bawahan dan mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dikerjakan oleh bawahan secara jelas.

3. *Finance* dan Administasi

- a. Melakukan penyetoran ke bank.
- b. Membuat laporan keuangan yaitu perhitungan laba rugi dan neraca.
- c. Membuat laporan pajak tahunan.

4. *Ticketing*

Melakukan pemesanan tiket pesawat untuk para jamaah haji dan umroh.

5. Manajer operasional

- a. Membantu direktur melakukan perencanaan, pengelolaan, pengembangan program, pengawasan dan evaluasi dalam setiap pelaksanaan haji maupun umroh.
- b. Menyusun rencana kerja dan program baik dalam jangka panjang maupun pendek.
- c. Menyediakan informasi tentang pelayanan yang tersedia di PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour).

6. *Accounting*

- a. Membantu bagian *finance* dan administrasi.
- b. Menerima setiap setoran tunai maupun non tunai dari jamaah.

7. Kasir dan *Report*

- a. Membuat laporan harian penerimaan dan pengeluaran kas.
- b. Menerima setiap setoran tunai maupun non tunai dari jamaah.

8. Marketing Haji dan Umroh

- a. Menawarkan dan memasarkan produk PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour) kepada calon jamaah.

- b. Mengembangkan bisnis dan jaringan penjualan produk.
- c. Melakukan analisa penjualan dan pendistribusian produk dengan berorientasi pada pencapaian target penjualan dan kepuasan pelanggan.

9. Petugas Luar

- a. Mengantar dan menjemput jamaah ke bandara.
- b. Membantu semua kegiatan di kantor PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour).

10. Staff Umum

- a. Membantu jamaah dalam pembuatan visa dan paspor.
- b. Menangani pendaftaran bagi calon jamaah haji dan umroh.
- c. Mendata semua jamaah yang akan berangkat haji maupun umroh.

### 3.1.5 Legalitas dan Izin Operasional

Adapun legalitas dan izin operasional PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang No. 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
2. Keputusan Mentrei Agama RI No. 371 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh No. D/700 Tahun 2012 Tentang Penerapan Kembali PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour) sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus.

## 3.2 Data Khusus Perusahaan

### 3.2.1 Prosedur Pendaftaran Keberangkatan Umroh di Sahid Tour

Sebelum melaksanakan ibadah umroh, setiap jamaah harus memenuhi berbagai prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah. Berikut ini adalah prosedur-prosedur yang harus dilakukan :

#### a. Prosedur 1

1. Mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi persyaratan.

Pengisian form dapat dilakukan di kantor cabang Sahid Tour Yogyakarta, setelah formulir terisi dan persyaratan lengkap, kemudian dikumpulkan kembali untuk *database* calon jamaah.

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah :

- 1) Pas foto berwarna 4×6 dan 3×4 masing-masing 7 lembar (dengan ketentuan: background putih, bagian muka 80%, wanita harus berjilbab).
- 2) Fotokopi Akta nikah (bagi orang tua/Suami-Istri).
- 3) Fotokopi Akta lahir.

Keterangan : Anak dan jamaah perempuan usia dibawah 45 tahun yang berangkat sendiri tidak didampingi suami, maka akan didampingi oleh petugas Sahid Tour.

- 4) Fotokopi Kartu Keluarga.
- 5) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk.

Gambar formulir pendaftaran dapat dilihat di lampiran 3.

## 2. Pembayaran

Pembayaran dapat dilakukan di kantor cabang Sahid Tour dengan bertemu bagian administrasi untuk mendiskusikan paket umroh apa yang akan dipilih. Calon jamaah dapat melakukan pembayaran uang muka sebesar Rp. 5.000.000,- dan melunasinya pada dua minggu sebelum keberangkatan ataupun melakukan pembayaran lunas sesuai dengan harga paket yang dipilih. Dengan begitu calon jamaah sudah tercatat resmi sebagai jamaah umroh sesuai paket yang dipilih.

### b. Prosedur 2 Pembuatan Paspor

Pembuatan paspor diperuntukkan bagi calon jamaah yang belum memiliki paspor ataupun bagi calon jamaah yang sudah memiliki paspor akan tetapi nama yang tertera pada paspor kurang dari tiga kata. Tim Sahid Tour akan membuat surat rekomendasi pembuatan paspor ataupun surat rekomendasi penambahan nama pada paspor yang kemudian diserahkan ke Kementerian Agama. Gambar surat rekomendasi pembuatan paspor dapat dilihat di lampiran 4.

### c. Prosedur 3 Kesehatan Buku Kuning Meningitis

Suntik meningitis dapat dilakukan oleh jamaah umroh atau haji dengan datang langsung ke Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) yang tersebar di kota-kota Indonesia. Di Yogyakarta sendiri KKP terletak di Jl. Ring Road Utara No.8, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta. Pelayanan suntik meningitis diselenggarakan pada hari Senin - Jumat,

dari jam 08.00 - 15.00. Pendaftaran dilakukan melalui *online* dan *offline*. Pendaftaran *online* dilakukan oleh pihak travel minimal satu hari sebelum suntik. Gambar formulir pendaftaran online dapat dilihat pada lampiran 5.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi untuk mendapatkan vaksin meningitis beserta buku ICV (*International Certificate of Vaccination*) adalah:

- 1) Nama yang terdaftar sesuai dengan paspor dan nomor paspor.
- 2) Fotokopi paspor 1 (satu) lembar.
- 3) Pas foto ukuran 4x6 sebanyak 1 lembar.

Berikut adalah alur yang ditetapkan oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) :

- 1) Ambil nomor antrian.
- 2) Jamaah datang dan mengisi formulir yang telah disediakan.
- 3) Melengkapi daftar formulir dengan melampirkan fotokopi paspor 1 lembar.
- 4) Kemudian formulir yang sudah diisi dengan lengkap di letakkan dalam kotak yang telah disediakan.
- 5) Selama data diproses, jemaah dipersilahkan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan sampai yang bersangkutan dipanggil.
- 6) Untuk jemaah wanita yang masih produktif akan dilakukan tes urine. Tes urine dilakukan untuk memastikan kondisi jemaah

dalam keadaan hamil ataupun tidak. Jika positif hamil maka calon jamaah harus konsultasi ke dokter kandungan terlebih dahulu, apabila dokter mengizinkan maka calon jamaah akan mendapatkan surat rekomendasi dari dokter kandungan, apabila dokter tidak memberikan surat rekomendasi maka jamaah secara administratif, jamaah tidak lolos dan tidak perlu melanjutkan prosedur selanjutnya. Jika test urine menunjukkan hasil negatif (tidak hamil) maka prosedur dilanjutkan.

- 7) Saat nama dipanggil oleh petugas, yang bersangkutan (jamaah) masuk kedalam ruang vaksin untuk di lakukan vaksinasi.
- 8) Setelah vaksinasi, jamaah kembali menunggu panggilan untuk pengambilan foto barkode ICV.
- 9) Proses vaksinasi selesai, jamaah bisa pulang dengan membawa buku ICV.

Pemberian vaksin harus dilakukan 2 - 4 minggu sebelum keberangkatan, karena kekebalan vaksin meningitis akan bereaksi setelah 2 minggu pasca penyuntikan dan bertahan selama 2 tahun. Jadi apabila calon jamaah sudah pernah melakukan suntik meningitis kemudian akan pergi ibadah umroh atau haji, maka tidak perlu lagi ada penyuntikan meningitis.

Biaya untuk suntik meningitis adalah Rp. 305.000,- harga sewaktu-waktu dapat berubah tergantung kebijakan dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) kota setempat.

d. Prosedur 4 Manasik Umroh

Pembekalan ilmu umroh atau manasik dilakukan satu hari sebelum keberangkatan dan dilaksanakan di Hotel Grand Sahid Jakarta maupun di Hotel Sahid Jaya Solo. Apabila ada calon jamaah yang meminta tambahan manasik, tim marketing dari Sahid Tour senantiasa mengunjungi rumah jamaah untuk melakukan tambahan manasik. Foto manasik di Hotel Sahid Jaya Solo dapat dilihat di Gambar 3.1 dan foto manasik di kediaman calon jamaah dapat dilihat di Gambar 3.2.



**Sumber : PT Sahid Tour 2019**  
**Gambar 3.2**  
**Manasik di Hotel Sahid Jaya Solo**

Gambar 3.1 menjelaskan tentang kegiatan manasik yang dilakukan di Hotel Sahid Jaya Solo untuk para calon jamaah yang berangkat pada tanggal 25 April 2019.



Sumber : PT Sahid Tour 2019

Gambar 3.3

### Manasik di Rumah Calon Jamaah

Gambar 3.2 menjelaskan tentang layanan manasik tambahan yang dilakukan di salah satu kediaman calon jamaah Umroh yang akan berangkat pada tanggal 27 April 2019.

### 3.2.2 Layanan Umroh di Sahid Tour

Layanan yang diberikan oleh Sahid Tour terhadap jamaah umroh berbeda dari pada biro perjalanan umroh lainnya, diantaranya :



**Sumber : PT Sahid Tour 2019**  
**Gambar 3.3**

1. Tim marketing Sahid Tour akan menjemput calon jamaah umroh dalam proses pengurusan persyaratan umroh, contohnya jamaah akan dijemput di rumah masing-masing calon jamaah dan akan diantar ke tempat pengurusan persyaratan umroh seperti di Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dan Kantor Imigrasi.
2. Tim marketing Sahid Tour akan mendampingi calon jamaah umroh dalam proses memenuhi persyaratan umroh, seperti jamaah akan didampingi dalam pembuatan paspor dan suntik meningitis. Pendampingan dilakukan dalam hal menunggu dan membantu proses pengisian dokumen sampai dengan selesai.
3. Koper yang akan dibawa beserta peralatan dan perlengkapan umroh akan diantarkan ke rumah setiap jamaah.

### 3.2.3 Kendala dalam Prosedur dan Layanan Umroh di Sahid Tour

Kendala yang saya alami selama magang di PT Sahid Gema Wisata (Sahid Tour) sebagai berikut :

1. Mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi persyaratan

Calon jamaah yang sudah lanjut usia yang sudah tidak bisa membaca atau sudah lupa dengan data dirinya sendiri sehingga mempersulit dalam penulisan *database* calon jamaah.

2. Pembayaran

Sahid Tour hanya menerima pembayaran secara non tunai atau transfer sehingga calon jamaah yang sudah membawa uang tunai tidak bisa langsung membayar uang muka.

3. Pembuatan Paspor

Jadwal pengambilan paspor yang tidak pasti sehingga membingungkan calon jamaah umroh yang ingin mengambil paspor dan menghambat dalam proses penginputan *database* dan pengiriman berkas persyaratan ke kantor pusat.

4. Suntik Meningitis

Pendaftaran *online* dan *offline* tidak saling mempengaruhi sehingga mengharuskan calon jamaah datang lebih awal untuk tetap mendapatkan porsi suntik meningitis.

5. Manasik

Manasik dilakukan hanya satu kali di Jakarta maupun Solo, sedangkan jamaah tersebar diseluruh Indonesia. Untuk sampai di

Jakarta maupun Solo ada beberapa jamaah yang memerlukan waktu yang lebih lama dan ketika sampai di Hotel Grand Sahid Jakarta maupun Hotel Sahid Solo calon jamaah sudah dalam keadaan kelelahan sehingga tidak fokus dalam mengikuti manasik umroh hanya dilakukan satu kali pada malam sebelum keberangkatan umroh.

#### 6. Penjemputan Calon Jamaah Umroh

Lokasi rumah calon jamaah umroh yang terlalu jauh dari kantor imigrasi dan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) akan banyak menghabiskan waktu di jalan sehingga akan memperlambat dalam proses memenuhi prosedur-prosedur yang harus dilengkapi.

#### 7. Pendampingan Calon Jamaah Umroh

Dibeberapa tahapan dalam memenuhi prosedur-prosedur yang harus dilengkapi, marketing Sahid Tour tidak dapat melakukan pendampingan dan calon jamaah harus melakukannya sendiri sehingga menyebabkan calon jamaah mengalami kesulitan.