

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah PT. Sela Express Tour**

PT. Sela Express Tour atau disebut juga Selatour merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perjalanan jasa travel umroh dan haji khusus. PT. Sela Express Tour berdiri pada tahun 2002 yang mana pada awalnya selatour bernama Muna Tour, namun seiring dengan perkembangannya berubah menjadi PT. Sela Express Tour. Selatour didirikan oleh Bapak H. Yunamarsyah Mathure dan Ibuk Hj. Darhelmiwati, dan sudah beroperasi selama 18 tahun, yang mana pada awalnya perusahaan ini bekerja sama dan menumpang izin dengan travel lain. Usaha ini kemudian tumbuh dan berkembang, hingga ratusan jamaah berhasil diberangkatkan setiap tahun. Kemudian seiring berkembangnya Selatour adalah salah satu perusahaan yang mendapatkan izin penyelenggaraan haji khusus dan umroh dari Kementerian Agama, dengan nomor izin HAJI : D/57/2015 dan UMROH : D/127/2015. Selain itu Selatour merupakan anggota HIMPUH (Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji) dengan nomor anggota 179/HIMPUH/2010.

Sejalan dengan perkembangannya ,PT. Sela Express Tour memiliki kantor pusat di Jl. Soekarno Hatta No. 1B. Kota Pekanbaru, dan telah memiliki cabang diberbagai daerah seperti Jakarta, Banda Aceh, Padang, Payakumbuh dan Bukit Tinggi. Perusahaan ini bukan satu-satunya atau yang pertama dalam bidang travel Umroh dan Haji Khusus, tetapi banyak perusahaan lain yang sama dan sejenis. Yang menjadi beda dengan lainnya bahwa Selatour adalah travel haji dan umroh yang sangat disiplin dalam pelaksanaannya sesuai sunnah serta menyelenggarakan kajian sunnah/majlis ilmu syar'i selama umroh.

PT. Sela Express Tour adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh. Khusus disini dapat diartikan sebagai pemberian perhatian lebih kepada para jamaah, Selatour memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada para jamaah ketika masih di tanah air maupun di Arab Saudi. Sehingga membuat para

jamaah nyaman dan dapat mempercayakan perjalanan ibadah umrohnya pada PT. Sela Express Tour.

PT. Sela Express Tour sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan ibadah Haji dan Umrah mempunyai komitmen menjalankan ibadah sesuai sunnah dengan pembimbing yang berpengalaman, dan memberikan fasilitas yang berkualitas serta professional.<sup>53</sup>

## B. Profil PT. Sela Express Tour

Adapun profil dari PT. Sela Express Tour sebagai berikut:<sup>54</sup>

Nama Perusahaan / Company	: PT. Sela Express Tour
Nama Penanggung Jawab	: H. Yunamarsyah Mathure
Alamat Perusahaan	: Jl.Sukarno Hatta No. 1 B, Pekanbaru, Riau.
Telepon / Phone	: +62 8117 511 000, +62 812760 4060.
Fax	: (0761) 589964
Email	: pku@selatour.com
Website	:www.selatour.com
Nomor Ijin Haji	: 16/2018
Nomor Ijin Umrah	: 118/2018
Nomor Anggota HIMPUGH	: 179/HI
Nomor PIN Siskohat	: 309163
Ijin Penyelenggara	: PIHK

## C. Visi Misi dan Kelebihan PT. Sela Express Tour

Dalam hal pencapain suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT. Sela Tour adalah sebagai berikut:<sup>55</sup>

### 1. Visi

- a. Menjadikan penyelenggaraan haji khusus dan umroh dengan pelayanan prima dan memberikan pendidikan serta pengembangan dakwah sunnah

---

<sup>53</sup> Dokumentasi PT. Sela Express Tour

<sup>54</sup> <http://daftartravelhajiumroh.blogspot.com/2017/01/pt-sela-express-tour-travel-umroh-haji-riau.html>

<sup>55</sup> Dokumentasi PT. Sela Express Tour

di bidang haji dan umroh dengan bimbingan ibadah sesuai Al-qur'an dan sunnah.

- b. Memberikan pelayanan tour&travel dengan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya dengan mengutamakan kepuasan jamaah.

## 2. Misi

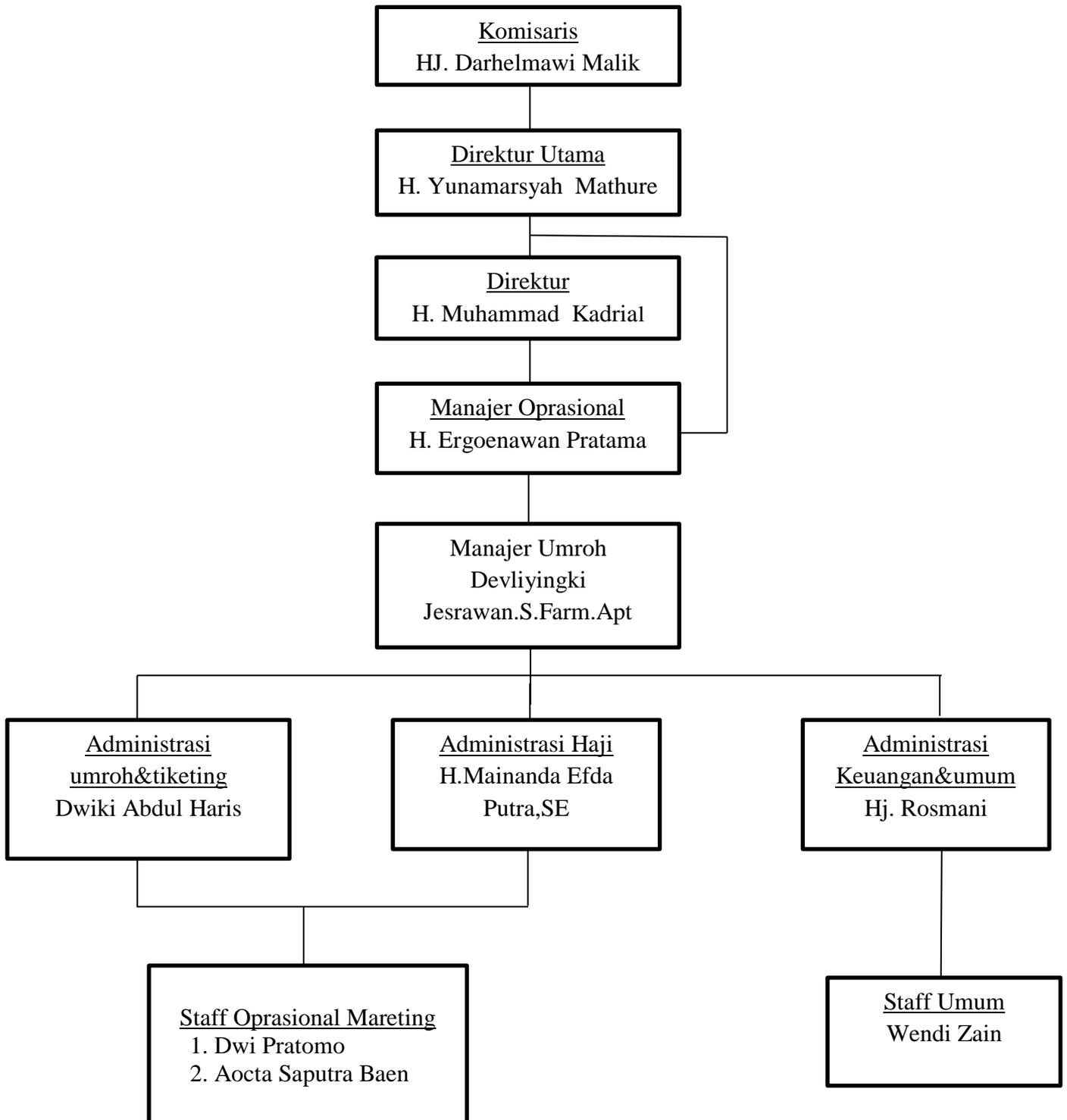
- a. Menjadikan pilihan utama bagi masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh sesuai sunnah serta berperan aktif dalam pengembangan dakwah sunnah untuk mencapai haji dan umroh yang mabrur.

## 3. Kelebihan

1. Selatour adalah travel haji dan umroh resmi berizin dari Kementerian Agama.
2. Insya Allah pesawat Saudi Airline atau maskapai lainnya dengan rute Pekanbaru-Jakarta langsung Medinah, sehingga tidak ada jalan darat dari Jeddah ke Medinah yang biasanya menyita waktu 6 jam perjalanan dengan bus.
3. Insya Allah selalu berangkat sesuai jadwal dan tidak ada tambahan biaya lainnya, semua biaya sudah termasuk dalam paket.
4. Setiap rombongan di bimbing sejak manasik sampai kembali ke tanah air oleh ustadz yang mengikuti Sunnah.
5. Selama umroh mengikuti kajian sunnah/ majlis ilmu syar'i.
6. Pelayanan datang ke alamat untuk memberikan penjelasan
7. Dikelola oleh management profesional dan kekeluargaan & insya Allah amanah.

## **D. Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour**

Hal terpenting dalam menyusun struktur organisasi yang baik adalah kejelasan tugas, tanggung jawab, wewenang masing-masing unit kerja yang jelas serta hubungan koordinasi masing-masing bagian atau unit kerja dan antar bagian yang harus jelas. PT.Sela Express Tour telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour**

Berdasarkan gambar diatas, secara singkat mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi adalah:<sup>56</sup>

#### 1. Komisaris

Komisaris merupakan jabatan tertinggi dalam perusahaan dan bisa juga sebagai pemilik perusahaan/pemilik saham, bekerjasama dengan Direksi dan bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan serta membawahi bawahan secara efektif.

Tanggung Jawab :

- a. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala, serta mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan.
- b. Menentukan siapa yang menjadi Direktur.
- c. Menyetujui planning yang akan di ajukan oleh Direktur.
- d. Memberikan masukan-masukan yang berguna bagi perusahaan.

#### 2. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama Perusahaan adalah sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan Perseroan Terbatas. Adapun tugas dan wewenang direktur utama adalah sebagai berikut :

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan
- c. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan

#### 3. Direktur

Dalam perusahaan direktur adalah orang yang berhak atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Tugas-tugas direktur antara lain sebagai berikut:

---

<sup>56</sup> Dokumentasi PT. Sela Express Tour Pekanbaru

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan
  - b. Mengadakan hubungan relasi
  - c. Menyampaikan laporan kepada pemegang saham
  - d. Meningkatkan performance perusahaan
4. Manajer Oprasional

Adapun tugas manajer oprasional dalam perusahaan yaitu bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan. Tugas-tugas manajer oprasional antara lain:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi operasi perusahaan
  - b. Mengawasi produksi barang atau penyedia jasa (perusahaan jasa)
  - c. Mengawasi persediaan, distribusi barang dan tata letak fasilitas oprasional
  - d. Meningkatkan sistem oprasional
5. Manajer Umroh
- a. Bertanggung jawab penuh dengan devisi umroh
  - b. Menyiapkan program umroh
  - c. Membuat kontrak dengan agen arab saudi
  - d. Penyusunan birokrasi dengan instansi terkait
6. Ticketing
- a. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan tiket seperti mengecek status ketersediaan tiket maskapai.
  - b. Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengurusan jadwal perjalanan konsumen, jumlah peserta, serta mengecek status ketersediaan kamar hotel yan dituju jamaah.
  - c. Melakukan pemesanan tiket terhadap maskapai penerbangan.
7. Administrasi keuangan

Adapun tugas administrasi keuangan pada perusahaan adalah menyusun anggaran belanja, menentukan sumber biaya dan cara penggunaannya, serta membuat pembukuan tentang semua hal yang berkaitan dengan proses

pembiayaan dan pengeluaran keuangan agar penggunaan biaya dapat efektif dan efisien .

#### 8. Administrasi Umroh&tiketing

Tugas dari administrasi Umroh adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah umroh.

#### 9. Administrasi Haji

Tugas dari administrasi haji adalah mengatur semua tentang prosedur pendaftaran calon jamaah, serta biaya keberangkatan calon jamaah haji khusus.

#### 10. Staff Oprasional dan Marketing

Tugas Staff Oprasional dan Marketing adalah bertanggung jawab untuk membantu seluruh aktifitas kegiatan operasional perusahaan. Dan memasarkan paket-paket haji plus maupun umroh.

#### 11. Staff umum

Tugas dari staff umum adalah menyiapkan segala perlengkapan haji dan umrah seperti:

- a. Koper, tas sandang/ tas jinjing
- b. Kain ihram,mukena,jilbab
- c. Pakaian seragam
- d. Buku manasik
- e. Bimbingan manasik teori & praktek
- f. Pesawat nya menggunakan Sriwijaya dan Saudi Airliness.

### **E. Kantor Cabang PT. Sela Express Tour**

Perkembangan PT. Sela Express Tour semakin meningkat seiring dengan berjalanya waktu, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya kantor cabang PT. Sela Express Tour di berbagai kota. Perkembangan tersebut disebabkan karena PT. Sela Express Tour semakin banyak dipercaya oleh masyarakat sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah yang profesional dan terpercaya, yang dibuktikan melalui pelayanan yang mereka berikan kepada para jamaah.

**Tabel 4.1**  
**Kantor cabang PT. Sela Express Tour**

<b>Kantor Cabang PT. Sela Express Tour</b>	
<p><b>1. Jakarta</b> Ruko Kranggan Permai Blok RT 12 A Kelurahan Jatisampurna Bekasi HP : 0851 0056 7070 WA : 0912 1078 417 Email cs@selatour.com</p>	<p><b>2. Padang</b> Jl. Alai Timur No. 25 kel. Parak Kopi Kec Padang Utara Kota Padang HP : 0822 1005 4338 Wa : 0812 1234 259</p>
<p><b>3. Pasaman Barat</b> Jl. Tuanku Imam Bonjol Dusun Kp. Pasia. Jorong Simpang Nagari Lingkuang Aua HP/WA: 0821 6983 5960</p>	<p><b>4. Payakumbuh</b> Jl. Malaka C7 Simpang Bunian, Payakumbuh 26111 HP : 0823 8282 5599 WA : 0852 7282 4404</p>
<p><b>5. Batu Sangkar</b> RM Mak Sari, Jl. Raya Sijangkek Km 2, Simpurut-Batusangkar HP : 08221359 7079 WA: 0852 7282 4403</p>	<p><b>6. Banda Aceh</b> Jl. Mr Moh Hasan Blangcut no 110. Lhong Bata HP/WA: 0823 8384 1818</p>

#### **F. Aktivitas PT. Sela Express Tour**

Aktivitas perusahaan disini menyangkut proses menyiapkan paket-paket, baik paket umrah maupun paket haji plus.

##### 1. Umroh

Kata lain dari Umrah adalah Haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Paket umroh yang ditawarkan PT. Sela Express Tour terdiri dari beberapa paket antara lain:<sup>57</sup>

- a. Paket Umroh Promo
- b. Paket Umroh Reguler
- c. Paket Umroh Plus
- d. Paket Umroh VIP
- e. Paket Umroh Ramadhan
- f. Haji Khusus

---

<sup>57</sup> Brosur PT. Sela Express Tour

Persyaratan Pendaftaran Umroh:

- a. Fotokopi KTP yang masih berlaku.
  - b. Buku paspor yang masih berlaku (min. 9 bulan ke depan). Nama dalam paspor minimal terdiri dari 3 kata, misal : MUHAMMAD ZAKY ILHAM.
  - c. Pas photo berwarna terbaru (Latar belakang putih, close up muka 75 s/d 80%) 4×6 = 6 lembar, 3×4 = 4 lembar.
  - d. Buku nikah bagi peserta suami istri yang pergi bersama.
  - e. Fotokopi Kartu Keluarga asli bagi yang ada hubungan keluarga
  - f. Akte Kelahiran asli bagi yang membawa putra / putrinya.
  - g. Penyerahan dokumen min. 30 hari sebelum keberangkatan.
  - h. Dp USD 100.
2. Haji Khusus

Haji Plus berbeda dari haji reguler. Setiap perusahaan penyelenggara Haji akan mendapatkan kuota jamaah yang akan diberangkatkan ketanah suci. Adapun yang membedakan haji plus dengan haji reguler adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benarbenar maksimal seperti konsumsi, hal ini benar-benar diperhatikan karena ini merupakan keunggulan dari haji plus dibanding dengan haji reguler, dan fasilitas pemberangkatan, sampai kefasilitas-fasilitas yang didapatkan di tanah suci. Program haji plus yang ditawarkan oleh travel Silver Silk pada dasarnya sama dengan program haji plus yang ditawarkan oleh perusahaan penyelenggara haji plus lainnya.

Persyaratan Pendaftaran Haji Khusus:

- a. Fotokopi KTP yang masih berlaku.
- b. Fotokopi Kartu Keluarga asli bagi yang pergi haji secara bersama.
- c. Fotokopi Buku Nikah asli bagi suami isteri yang pergi haji secara bersama-sama.
- d. Pas Photo warna terbaru, Close up wajah 75 – 80%,  
Label belakang putih tidak memakai kacamata dan Pakaian Dinas,
- e. Pas foto 2x3 sebanyak 10 lembar, 3x4 sebanyak 15 lembar, dan 4x6 sebanyak 5 lembar.
- f. Deposit USD 4.200 (USD 4000 untuk disetorkan ke KEMENAG) dan pelunasan 6 bulan sebelum keberangkatan.