

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT.Silver Silk

1. Sejarah PT.Silver Silk

PT. Silver Silk Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara,darat dan laut. Silver Silk merupakan perusahaan jasa parawisata yang meliputi Tours & Travel, penjualan tiket pesawat(online), perjalanan wisata dalam dan luar negeri, Hotel Reservation,dll yang lokasi di Jl. Sisimangaraja No.147 Pekanbaru karena tidak memungkinkan maka Silver Silk pindah alamat ke kantor baru yang terletak di Jln. Kaharudin Nasution No.77, simpang tiga Pekanbaru.

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat di Pekanbaru merupakan dasar didirikannya PT. Silver Silk karena dinilai tingginya minat masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi khususnya untuk perjalanan ibadah haji dan umrah.

PT.Silver Silk Tours & Travel berdiri pada tanggal 12 Januari 2001. Awalnya merupakan sebuah CV namun seiring dengan perkembangannya pada tanggal 31 Desember 2004 berubah menjadi berbadan hukum PT(Persero Terbatas). PT. Silver Silk ini didirikan oleh bapak H.Fitryadi. SE. Dengan dukungan oleh tenaga yang profesional, menjadikan perjalanan anda lebih menyenangkan dan anda merasa lebih nyaman. Silver Silk berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik

sesuai dengan kebutuhan jasa parawisata yang menjadi unggulan kami untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan. Karena melalui company profil tersebut mereka siap memberikan “pelayanan sepenuh hati”. Kelengkapan informasi menjadi jaminan pelayanan kami dalam seluruh bidang jasa Umrah, pariwisata dalam luar negeri.

2. Visi Misi PT.Silver Silk

Dalam hal pencapain suatu tujuan di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT. Silver Silk adalah sebagai berikut:

1. Visi

- a. Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umroh, wisata dan internasonal, ticketing pesawat.
- b. Menjadi Travel & Tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan Jamaah dan masyarakat

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan
- b. Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan
- c. Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umroh dan wisata lainnya

3. Struktur Organisasi PT.Silver Silk

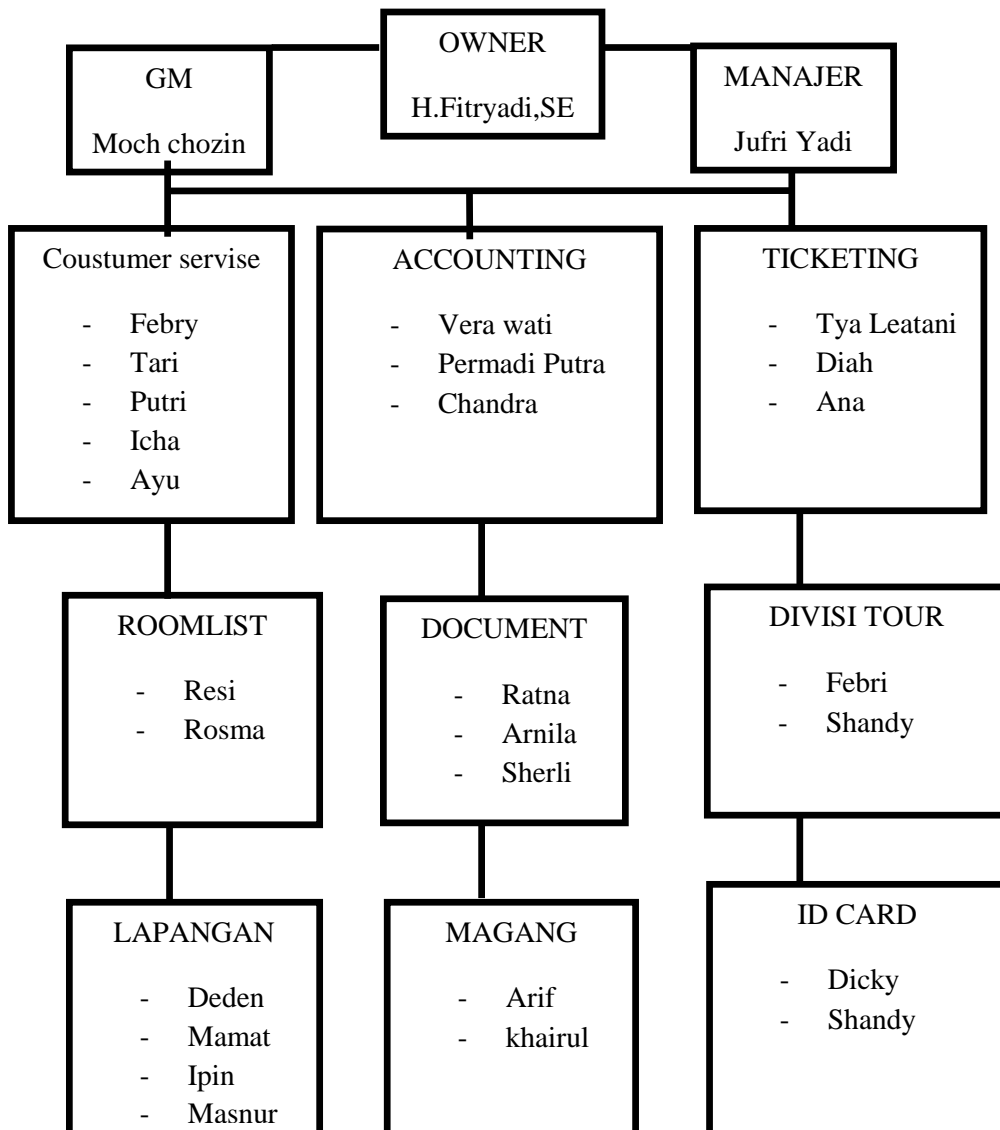
Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang sangat penting baik dalam perusahaan, lembaga atau institusi lainnya karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis dan baik, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktifitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuan-tujuannya. Karena struktur organisasi adalah gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk melakukan kegiatannya.

Jadi melalui penataan struktur organisasi, segala kegiatan yang dijalankan oleh unit organisasi harus sesuai dengan tujuan organisasi atau terdapat sinkronisasi tujuan organisasi dengan tugas yang harus dilakukan setiap unit kerja. Selanjutnya pimpinan perusahaan dapat mengadakan koordinasi, pengawasan serta mengambil keputusan bagi kebijaksanaan yang dijalankan. Struktur organisasi yang sehat berarti tiap satuan organisasi dapat menjalankan perannya dengan tertib, sedangkan organisasi yang efisien berarti dalam menjalankan perannya tersebut masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang baik antara usaha dan jenis kerja. Inilah sebenarnya sasaran yang diharapkan dari penataan struktur organisasi dalam sebuah organisasi dalam sebuah organisasi termasuk perusahaan.

Hal terpenting yang harus diingat 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.Silver Silk Pekanbaru telah menentukan struktur organisasinya sebagaimana terlihat pada bagan struktur organisasi berikut ini :

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Silver Silk



Sumber : *Travel Silver Silk*

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

1. Pimpinan

Pimpinan bertugas menetapkan berbagai kebijakan terkait dengan operasional perusahaan, membuat perencanaan, mengkoordinir, memberikan wewenang kepada tiap bagian untuk melakukan tugasnya masing-masing serta melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha.

2. Direktur

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

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan
- b. Mengadakan hubungan relasi.

3. Customer services

Adapun tugas customer service dalam perusahaan ini adalah melayani para jama'ah dan mengarahkan kepada jama'ah tentang paket dan semua yang berkaitan dengan keberangkatan.¹

¹Putri, Karyawan Travel Silver Silk, *Wawancara* Pekanbaru 21 November 2014

4. Manajer Umrah dan Haji

Dalam perusahaan ini manajer umrah dan haji mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Mengelola penyelenggara umrah
- b. Mengelola penyelenggara haji

5. Accounting

Dalam perusahaan ini manajer keuangan dan akuntansi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Mencatat semua transaksi yang terjadi diperusahaan
- b. Menerima dan menyimpan faktur-faktur penjualan dan pembayaran
- c. Membuat laporan keuangan satu tahun sekali yang ditujukan kepada direktur perusahaan.

6. Kasir

Adapun tugas-tugas kasir dalam perusahaan ini adalah:

- a. Menerima transaksi pembayaran
- b. Melakukan pembayaran pengeluaran perusahaan.

7. Ticketing

Adapun tugas-tugas ticketing dalam perusahaan ini adalah melakukan penjualan ticket-tiket pesawat kepada pembeli.

8. Roomlist

Adapun tugas-tugas roomlist dalam perusahaan ini adalah melakukan pengaturan kamar untuk calon jama'ah².

²Resi,karyawan Travel Silver Silk,wawancara 20 November 2014

9. Document

Adapun tugas-tugas document dalam perusahaan ini adalah mengatur semua document untuk para jama'ah

10. Devisi tour

Adapun tugas bagian devisi tour adalah mengatur bagian yang menggunakan jasa Travel & tour yang hendak keluar kota.

11. Lapangan

Adapun tugas-tugas lapangan dalam perusahaan ini adalah yang mengatur dan memantau kesiapan hotel dan sebagainya

12. ID Card

Adapun tugas-tugas dalam perusahaan ini adalah bagian yang membuat legalitas perusahaan untuk para jama'ah.

4. Aktifitas Perusahaan PT.Silver Silk

Baik paket umrah maupun paket haji plus, kemudian juga memasarkan paket-paket tersebut.

a. Umrah

Kata lain dari Umrah adalah Haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Program Umrah yang ditawarkan oleh Travel Silver Silk dari beberapa paket antara lain:

- 1) Umrah Reguler (Mekkah-Madinah)
- 2) Umrah plus
- 3) Umrah Bulan Ramadhan:

Umrah Awal Ramadhan

Umrah Pertengahan Ramadhan

Umrah Akhir Ramadhan

Tabel 2.1
Tarif biaya umrah yang ditetapkan oleh Travel Silver Silk

No	Paket	Harga	Fasilitas	Hari
1	Via Batam	23.950 juta	Hotel *4&*5	12 hari
		24.950 juta		14 hari
		25.950 juta		17 hari
2	Via Medan	24.950 juta	Hotel *4&*5	10 hari
		26.950 juta		13 hari
		27.950 juta		15 hari
3	Via Singapore	23.950 juta	Hotel *4&*5	10 hari
		24.950 juta		12 hari
		25.950 juta		15 hari

Sumber : *Travel Silver Silk 2014*

Dari table I diatas dapat kita liat fariasi harga dengan paket yang berbeda dan fasilitas yang diberikan oleh travel Silver silk kepada calon jama'ah umrah tetap sama.

Setiap paket-paket yang ditawarkan mempunyai spesifikasi yang berbeda mulai harga, waktu pelaksanaan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Pada program umrah ini Travel Silver Silk tidak menetapkan berapa batas maksimal Jamaah yang akan diberangkatkan, semakin banyak akan semakin baik untuk perusahaan.

Umrah pemandu atau Guide para Jamaah yang akan berangkat, akan ditunjuk beberapa orang karyawan Travel secara bergiliran. Kadang-kadang direktur perusahaan ikut menjadi pemandu Jamaah untuk keberangkatan ke tanah suci.

b. Haji Plus

Haji Plus berbeda dari haji reguler. Setiap perusahaan penyelenggara Haji akan mendapatkan kuota jama'ah yang akan diberangkatkan ke tanah suci, jumlah kuota yang didapat travel silver silk dari tahun ketahun semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya permintaan, begitu juga dengan travel Muhibah juga merasa kan peningkatan jumlah kuota sesuai permintaan.

Adapun yang membedakan haji plus dengan haji reguler adalah pada haji plus akan diberikan pelayanan yang benar-benar maksimal seperti konsumsi, hal ini benar-benar diperhatikan karena merupakan keunggulan dari haji plus dibanding dengan haji reguler, dan fasilitas pemberangkatan, sampai fasilitas-fasilitas yang di dapatkan di tanah suci. Program haji plus yang ditawarkan oleh travel Silver Silk dan Muhibah pada dasarnya sama dengan program haji plus yang ditawarkan oleh perusahaan penyelenggara haji plus lainnya.

Perbedaan antara Travel Silver Silk dengan Muhibah dalam penyelenggara haji plus adalah terletak pada pelayanannya, yakni

Travel Silver Silk menawarkan beberapa pelayanan dengan berbagai kemudahan seperti:

1. Tempat pembayaran

Calon jama'ah haji dan umrah yang menggunakan jasa Travel silk dapat melakukan transaksi pembayaran melalui transfer rekening bank yang telah disediakan oleh Travel Silver Silk yaitu: Bank Mandiri Syariah³.

2. Memberikan bimbingan haji

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, calon jama'ah diberi pembekalan sebelum berangkat ketanah suci antara lain:

- a. Manasik

Sebelum jama'ah calon haji berangkat ketanah suci akan dilakukan bimbingan manasik haji dalam bentuk teori dan praktek oleh tim pembimbing.

- b. Bimbingan ditanah suci

Selama ditanah suci para jama'ah diberikan bimbingan pengajian Islam intensif selama dalam perjalanan, baik dari segi materi maupun praktek dengan berkunjung ketempat-tempat yang bersejarah. Para jama'ah haji dan umrah juga diberikan kebebasan tanpa dibatasi untuk melakukan segala aktifitas dalam beribadah.

- c. Kesehatan dan Mental

³Icha, karyawan Travel Silver Silver, *Wawancara*, Pekanbaru 21 November 2014

Jama'ah calon haji akan diperiksa kesehatannya dan diberikan penyuluhan mental sebelum berangkat ketanah suci oleh tim dokter.

d. Harga paket bervariasi

Dengan harga paket yang bervariasi sehingga memungkinkan konsumen untuk menentukan pilihannya sesuai dengan kemampuan finansialnya.

Tabel 2.2
Tarif biaya haji plus yang ditetapkan oleh Travel Silver Silk

No	Paket	Harga	Fasilitas	Hari
1	1 kamar 4 orang	\$ 8.550	Hotel *4 dan *5	25 Hari
2	1 kamar 3 orang	\$ 8.950	Hotel *4 dan *5	25 Hari
3	1 kamar 2 orang	\$ 9.500	Hotel *4 dan *5	25 Hari

Sumber: *Travel Silver Silk 2014*

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa setiap paket yang ditawarkan mempunyai spesifikasi yang berbeda mulai dari harga, waktu pelaksanaan serta fasilitas yang disediakan untuk calon Jamaah.

e. Sarana dan prasarana yang diberikan

Travel Silver Silk ini menyediakan sarana dan prasarana kepada jama'ah dalam beribadah, yaitu:

1. Tiket pesawat untuk travel Silver Silk Pekanbaru-Medan-Madinah
2. Bus full AC
3. Makan 3x sehari masakan indonesia
4. Akomodasi hotel berbintang (dekat dengan mesjid Al-Haram dan Mesjid Nabawi)
5. Perlengkapan haji sesuai paket
6. Passport haji dan visa
7. Tim dokter
8. Air zam-zam
9. Dan bimbingan haji sesuai dengan sunnah Rasullah yang shahih.⁴
10. Ticketing

Travel silver silk juga merupakan perusahaan penyelenggara haji plus dan umrah, juga melakukan usaha sampingan yaitu menjual tiket-tiket perusahaan penerbangan dari berbagai maskapai penerbangan. Yaitu menyediakan paket liburan bersama keluarga minimal 4 orang dengan keberangkatan setiap hari dengan tujuan Jakarta, Bandung, Lombok, Bangkok, Hongkong, Beijing dan Singapore. Dan Silver Silk travel juga menyediakan jasa perjalanan Tour domestik ke beberapa daerah

⁴ Chandra, keuangan Travel Silver Silver, *Wawancara*, Pekanbaru 21 November 2014

diantaranya Jakarta, Bandung, Yogyakarta, dan Bali. Untuk paket tour dapat disesuaikan dengan keinginan dan budgetnya⁵.

11. Fasilitas Perusahaan

Perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon Jamaah haji dan umrah akan tetapi perusahaan juga memberikan fasilitas kepada jamaah seperti⁶:

- a. Asuransi kecelakaan diri dari BPJS
- b. Memperoleh ID Card dan Straterkit (legalitas perusahaan)
- c. Souvenir seperti, pria mendapatkan baju koko dan wanitamendapat mukena.
- d. Pakian Ihram dan Jilbab
- e. Buku manasik
- f. Air Zamzam
- g. Koper, tas sandang / tas jinjing
- h. Bimbingan manasik Teori dan Praktek

12. Satu kelebihan dari Travel Silver travel menyediakan jasa perjalanan tour domestik ke beberapa daerah diantaranya

⁵Tia Laetani, Karyawan Travel Silver Silk, *Wawancara* Pekanbaru 21 November 2014

⁶Rosma Karyawan Travel Silver Silk, *Wawancara* Pekanbaru 21 November 2014

Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan Bali. Untuk paket tour dapat disesuaikan dengan keinginan dan budget anda.

B. Sejarah Singkat PT.Muhibah

1. Sejarah PT.Muhibah

PT.Muhibah juga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa Tours dan Travel. Melayani Haji, umrah, tour out/in bound tour, tecketing, pengurusan visa, passport, hotel reservation, dan pengiriman barang. PT.Muhibah ini beralamatkan di Jl. Kartini No.1 Pekanbaru Riau yang semula beralamatkan di Rumbai.

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 17 April 2000 dan disahkan oleh Departemen kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 18 Mei 2001, sebagai manifestasi atas cita-cita, kreativitas dalam menyumbangkan tenaga,pikiran, dan pemberdayaan sumber daya manusia serta membantu tamu-tamu Allah ke Baituallah.

Seiring dengan persaingan bisnis dalam bidang jasa perjalanan Umrah & Haji plus, maka diperlukan kinerja yang ideal, profesional dan tanggung jawab penuh untuk dapat berkembang dan eksis dalam rangka memenuhi tuntutan keinginan pemakai jasa usaha kami.

Hanya kepada Allah SWT kami serahkan semua daya upaya kami, semoga dengan terjalinnya koneksitas yang baik mendatangkan rahmat dan kesuksesan perusahaan kami.

2. Visi Misi PT.Muhibah

Dalam hal pencapai suatu tujuan juga di perlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkannya, dimana visi misi perusahaan PT. Muhibah adalah sebagai berikut:

a. Visi

a. Untuk menjadikan salah satu perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umroh, wisata dan internasional.

b. Menjadi Travel & Tour yang terkemuka serta mendapat kepercayaan Jamaah dan masyarakat

b. Misi

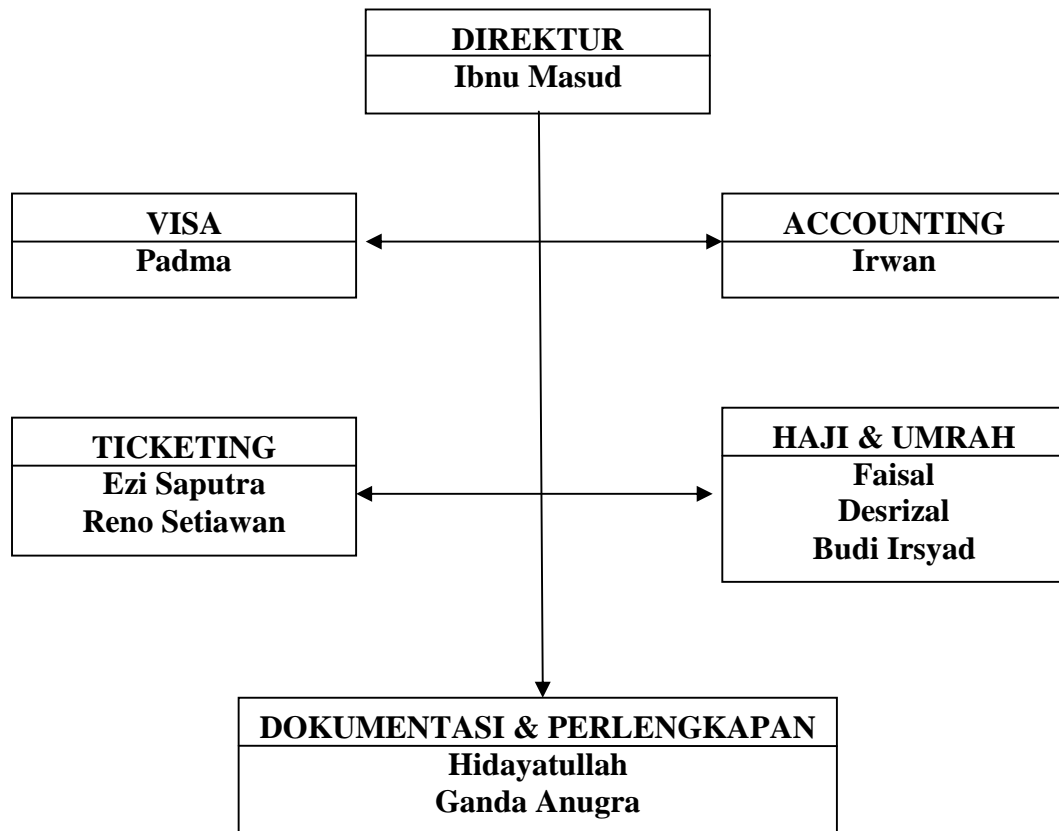
1) Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan

2) Berupaya memberikan ilmu pengetahuan tentang umroh dan wisata lainnya

3) Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan

C. Struktur Organisasi PT.Muhibah

Gambar 2.2 Struktur organisasi PT. Muhibah



Sumber : *PT. Muhibah*

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

1. Direktur

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

- a. Menentukan dan mengkoordinasi serta mengawasi semua kegiatan perusahaan
- b. Mengadakan hubungan relasi.

2. Visa

Adapun tugas-tugas bagian dari visa ini yaitu mengatur dan menentukan visa untuk calon jama'ah yang akan berangkat.

3. Accounting

Dalam perusahaan ini manajer keuangan dan akuntansi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Mencatat semua transaksi yang terjadi di perusahaan
- b. Menerima dan menyimpan faktur-faktur penjualan dan pembayaran
- c. Membuat laporan keuangan satu tahun sekali yang ditujukan kepada direktur perusahaan.

4. Ticketing

Adapun tugas-tugas ticketing dalam perusahaan Travel Muhibah ini sama dengan Silver Silk yaitu melakukan penjualan tiket-tiket pesawat kepada pembeli.

5. Haji & Umrah

Tugas dari Haji dan Umrah ini adalah mengatur semua yang menyangkut tentang biaya, keberangkatan serta prosedur untuk keberangkatan calon jama'ah haji dan umrah.

6. Dokumentasi & Perlengkapan

Tugas dari perlengkapan 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

D. Aktifitas Perusahaan PT.Muhibah

Baik paket umrah maupun paket haji plus, kemudian juga memasarkan paket-paket tersebut.

1. Umrah

Kata lain dari Umrah adalah Haji kecil, yang waktu pelaksanaannya bisa kapanpun selain bulan haji. Program Umrah yang ditawarkan oleh Travel Muhibah dari beberapa paket antara lain:

1. Umrah Reguler (Mekkah-Madinah)
2. Umrah plus
3. Umrah Bulan Ramadhan:
 - 1) Umrah Awal Ramadhan
 - 2) Umrah Pertengahan Ramadhan
 - 3) Umrah Akhir Ramadhan

Tabel 2.2
Tarif biaya umrah yang ditetapkan Muhibah

No	Paket	Harga	Fasilitas	Hari
1	1 sampai 4 orang	\$2,280	Paket *4	12 hari
	1 sampai 3 orang	\$2.304		
	1 sampai 2 orang	\$2,450		
2	1 sampai 3 orang	\$2,710	Paket *5	12 hari
	1 sampai 2 orang	\$2,860		

Sumber : *Travel Muhibah 2014*

Dari tabel diatas dapat kita liat terdapat variasi harga dengan paket yang berbeda dan juga fasilitas yang ditawarkan oleh Travel Muhibah kepada calon jama'ah umrah tetap sama.

Setiap paket dan harga yang ditawarkan mempunyai spesifikasi yang berbeda mulai waktu pelaksanaan, harga serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

Pemandu Umrah dilakukan oleh karyawan Travel secara bergiliran, serta direktur perusahaan juga diikut sertakan dalam memandu ditanah suci.

Tabel 2.3
Tarif biaya haji plus yang ditetapkan oleh travel Muhibah

No	Paket	Harga	Fasilitas	Hari
1	1 kamar 4 orang	\$ 8.250	Hotel *4 dan *5	25 Hari
2	1 kamar 3 orang	\$ 8.850	Hotel *4 dan *5	25 Hari
3	1 kamar 2 orang	\$ 9.000	Hotel *4 dan *5	25 Hari

Sumber : *Travel Muhibah 2014*

Dari tabel diatas dapat kita lihat variasi harga dengan paket yang berbeda dan fasilitas yang diberikan oleh kedua Travel tersebut kepada calon jama'ah haji plus tetap sama.

2. Sarana dan prasarana yang diberikan

Kedua travel ini menyediakan sarana dan prasarana kepada jama'ah dalam beribadah, yaitu:

- a. Tiket pesawat untuk Travel Muhibah Pekanbaru-Jeddah-Madinah
- b. Bus full AC
- c. Makan 3x sehari masakan indonesia
- d. Akomodasi hotel berbintang (dekat dengan Mesjid Al-Haram dan Mesjid Nabawi)
- e. Perlengkapan haji sesuai paket
- f. Passport haji dan visa
- g. Tim dokter
- h. Air zam-zam
- i. Dan bimbingan haji sesuai dengan sunnah Rasulullah yang shahih.⁷
- j. Ticketing
- k. Fasilitas Perusahaan

Perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jamaah haji dan umrah akan tetapi perusahaan juga memberikan fasilitas kepada jamaah seperti:

⁷ Chandra, Keuangan Travel Silver, *Wawancara*, Pekanbaru 21 November 2014

- a. Pilihan paket Hotel *4 & Hotel *5
- b. Koper, tas sandang / tas jinjing
- c. Kain Ihram, Mukena, Jilbab
- d. Pakain Seragam
- e. Buku manasik
- f. Bimbingan Manasik Teori & Praktek
- g. Air Zamzam 5 Liter
- h. Kurma 10 kg
- i. Dapat kupon belanja di Changi Airport

E. Perbedaan dan Persamaan Dari Travel Silver Silk dan Muhibah

1. Perbedaan

Salah satu kelebihan dari Travel Silver silk selain menyediakan jasa haji dan umrah, silver silk juga menyediakan jasa perjalanan tour domestik ke beberapa daerah diantaranya Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan Bali. Untuk paket tour dapat disesuaikan dengan keinginan dan budget anda.

Sedangkan travel Muhibah siap mengalami kerugian disetiap keberangkatan akhir tahun demi meningkatkan jumlah jamaah.

2. Persamaan

Kedua travel ini silver silk dan muhibah sama-sama menyediakan fasilitas yang akan membuat jamaah dengan khusyuk melaksanakan ibadah haji dan umrah seperti, hotel *4&*5, makanan, Perlengkapan haji

sesuai paket,Passport haji dan visa,Tim dokter,Air zam-zamDan
bimbingan haji sesuai dengan sunnah Rasulullah yang shahih.