**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Sejarah Perusahaan**

Menurut sumber dari situs resmi perusahaan PT Shabilla Eraldo Utama *Tours and Travel,* PT Shabilla Eraldoberdiri pada tanggal 01 Januari 2000 di Kota Bekasi – Jawa Barat. Perusahaan ini di dirikan oleh Haji Sarmada, sebagai permulaan bisnis jasa pembuatan dokumen dan penjualan tiket maskapai penerbangan. Meski terbilang masih muda di dunia pariwisata, namun Shabilla Eraldo Utama memiliki staff yang berpengalaman, kreatif, dan pekerja keras. Kini usaha Shabilla Eraldo Utama telah berkembang menjadi salah satu pemain travel pariwisata yang diperhitungkan di kota Bekasi dengan nomor perizinan D/645 tahun 2013. Untuk usaha penjualan tiket domestik dan internasional, usaha paket wisata domestik dan internasional, usaha pembelian *voucher* hotel domestik dan internasional, usaha pengurusan visa internasional, usaha pembelian *voucher* hotel domestik dan internasional, usaha pengurusan visa internasional serta umroh dan haji konsultasikan langsung di Jatimakmur Raya Ruko Pesona Taman Mini Blok 3 No.6 Pondok Gede. Mengenal Pelayanan dan kemitraan tidak perlu di ragukan karena terbukti pada 2010 Shabilla Eraldo Utama mendapatkan penghargaan *Best* *Agent* dari maskapai Sriwijaya *airlines* dengan angka penjualan tertinggi di Bekasi dan mendapat penghargaan dari Amitra sebagai Kontribusi Pemberangkatan Umroh terbanyak.

Dengan kemajuan yang sangat pesat dan kepercayaan yang penuh dari jamaah kepada PT Shabilla Eraldo Utama untuk melayani jamaah dengan lebih baik lagi dan diharapkan dapat lebih mudah di akses oleh masyarakat luas, dibukalah kantor cabang di berbagai tempat. Salah satunya yaitu kantor cabang yang berada di jalan padjajaran no 21 Bogor. Kantor cabang ini didirikan pada bulan November 2018. Meski masih terbilang baru, namun PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor ini telah memberangkatkan banyak jamaah umroh.

Visi :

Menjadi Travel Haji dan Umroh yang amanah dan profesional.

Misi :

1. Melayani ibadah haji dan umroh dengan sepenuh hati melalui pelayanan prima dan bimbingan ibadah yang berkualitas.
2. Mempererat *Ukhuwah Islamiyah* dan bermanfaat bagi masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas keagamaan dan kesejahteraan bagi seluruh sumber daya manusia yang terlibat.

## Struktur Organisasi

Organisasi adalah sebuah wadah untuk sekumpulan orang yang bekerja sama secara rasional serta sistematis yang terpimpin atau terkendali untuk mencapai tujuan tertentu memanfaatkan sumber daya yang ada di dalamnya.

Sementara dalam dunia bisnis, organisasi merupakan sekelompok orang yang melakukan kolaborasi dengan struktur yang jelas serta memiliki budaya kerja khusus.

Dengan dua uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang berada didalam satu kelompok dengan memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai bersama.

Untuk mencapai tujuan tersebut PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor memiliki struktur organisasi yang berkompeten dibidangnya. Berikut ini adalah merupakan struktur organisasi yang ada di PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor yang beralamat di Jl. Padjajaran No.21 Bogor.

Direktur Utama

General Manager

Koordinator Admin

IT

Staff

Staff

Staff

Manager Keuangan

IT

Staff

Staff

Sumber : PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor

Gambar 3.1

Struktur Organisasi

PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor

Dari struktur organisasi berikut diatas dapat diuraikan masing – masing tugas dari setiap jabatan yang ada di PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor diantaranya yaitu :

1. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama

1. Pemilik perusahaan / *Owner*
2. Memimpin perusahaan.
3. Berperan penting dalam menyetujui segala bentuk transaksi penting yang ada di perusahaan.
4. General Manager

Tugas General Manager

1. Mengelola operasional perusahaan khususnya kantor cabang.
2. Bertanggung jawab di perusahaan.
3. Mengembangkan relasi perusahaan.
4. Mengontrol kinerja di perusahaan.
5. Memperhatikan kebutuhan kantor.
6. Melakukan kegiatan kerjasama dengan perusahaan lain.
7. Koordinator Admin
8. Mencatat daftar nama jamaah.
9. Mendaftarkan paspor jamaah.
10. Mencatat keuangan harian perusahaan.
11. Menjamu jamaah yang datang.
12. Mendengarkan dan menanggapi keluhan jamaah.
13. Melakukan setor tunai ke bank apabila ada jamaah yang membayar dengan uang tunai.
14. Membuat kuitansi.
15. Menyiapakan peralatan umroh jamaah.
16. Membuat surat rekom, manifest dan invoice.
17. Melakukan *follow up* jamaah.
18. Manager Keuangan

Tugas manager keuangan :

1. Mengelola keuangan perusahaan.
2. Menginput laporan kas kecil harian di perusahaan.
3. Membuat kuitansi untuk jamaah.
4. IT (*Information and Technology)*

Tugas IT :

1. Membuat desain brosur.
2. Membuat sertifikat jamaah.
3. Membuat id card.
4. Memperbaiki komputer pada saat komputer eror.
5. Staff

Tugas staff:

1. Membantu setiap divisi untuk menyelesaikan pekerjaan.
2. Mendiskusikan rencana maupun strategi penjualan baru.
3. Mengamati setiap peluang baru dan mendiskusikannya dengan divisi lain.
4. Mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan yang telah di instruksikan sebelumnya.

## Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang dimilki organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Proses dimaksudkan melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang – orang guna mencapai tujuan yang di tetapakn tersebut ( Simamora, 2001). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen SDM juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karir, kompensasi, evaluasi kinerja pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun.

Didalam perusahaan PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor memiliki SDM yang mumpuni dibidangnya. Di kantor PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor diawasi oleh General Manager secara langsung untuk memberikan perhatian khusus atas kinerja para karyawannya maupun kebutuhan para karyawan dan kebutuhan yang ada di kantor cabang. Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor memiliki tingkat pendidikan yang beragam. Dimulai dari S1 untuk posisi general manager dana manager keuangan, dan tingkat SMA/SMK sederajat untuk agian koordinator admin, staff, dan IT.

## Sarana dan Prasarana

Kondisi kantor yang dimiliki oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor yang beralamat di Jl. Padjajaran No.21 Bogor ini tidak terlalu luas, yaitu hanya memiliki 2 (dua) ruangan saja yang berfungsi sebagai ruang kerja dan ruang tamu. Kantor ini memiliki gudang tempat penyimpanan barang – barang untuk jamaah tepat disebelah ruang tamu. Adapun fasilitas gudang yang berfungsi sebagai tempat koper yang posisinya berada di lantai 2.

Fasilitas yang dimiliki oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor ini cukup lengkap yang berfungsi untuk menunjang kebutuhan karyawan sehari – hari mauppun untuk kebutuhan pekerjaan. Fasilitas ini meliputi tersedianya komputer di setiap meja karyawan, memiliki 2 (dua) printer yang salah satunya printer untuk melakukan fotokopi agar mempermudah saat melakukan pengumpulan syarat dokumen jamaah. Terdapat pula alat untuk laminating dan alat untuk memotong kertas. Setiap unit divisi memiliki meja dan kursi yang nyaman. Terdapat 1 (satu) telefon yang berfungsi sebagai alat untuk mempermudah jamaah melakukan *complaint* atau hanya untuk bertanya seputar umroh, dan terdapat 1 (satu) papan tulis putih untuk menuliskan agenda yang akan dilakukan oleh travel.

Sarana dan penunjang lainyang dimiliki oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor yaitu terdapat lemari untuk menyimpan arsip penting perusahaan. Musolla dan peralatan yang lengkap, AC yang berfungsi untuk menyejukkan ruangan , dispenser, peralatan makan dan minum, sofa dan televisi, dan tersedianya mesin EDM untuk menghitung uang ketika jamaah membayar uang muka dengan menggunakan uang tunai.

## Uraian Singkat Mengenai Magang

Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau magang di PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor selama 3 (tiga) bulan yang dimulai dari tanggal 04 Februari 2019 sampai dengan tanggal 04 Mei 2019 dengan waktu kerja dimulai dari senin sampai jumat pukul 09.00 WIB s.d pukul 17.00 dan sabtu pukul 09.00 WIB s.d pukul 15.00 WIB. Pada hari pertama melaksanakan program magang, penulis diperkenalkan kepada seluruh divisi PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor. Untuk pembelajaran pertama, penulis diperkenalkan dengan sistem tugas dan teknis pengerjaan yang ada di kantor. Berikut merupakan kegiatan yang dilakukan selama menjalani program magang di PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor yaitu:

1. Menginput Kas Kecil

Kas kecil merupakan laporan keuangan harian yang dilakukan oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor . penginputan ini dilakukan dengan menggunakan fasilitas *microsoft excell.* Data yang diinput merupakan data keuangan masuk dan keluar. Data ini mengacu pada nota pembelian barang atau nota telah menggunakan uang untuk keperluan harian karyawan maupun kantor.

1. Menginput Kas Besar

Data yang digunakan yaitu data keuangan yang jumlahnya lebih dari 3 juta rupiah dan berhubungan langsung dengan transaksi yang berhubungan dengan kegiatan pembayaran umroh jamaah.

1. Menghitung uang dengan menggunakan mesin EDM

Mesin EDM ini merupakan alat penghitung uang otomatis. Bisa diatur keinginan lembaran uangnya per *batch.* Mesin ini digunakan untuk menghitung uang ketika jamaah membawa uang tunai ke kantor PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor.

1. Menginput data nasabah

Kegiatan ini dimaksudkan untuk memasukan data jamaah yang akan melaksanakan ibadah umroh.

1. Membuat surat rekom

Surat rekom yaitu surat permohonan perijinan pembuatan paspor. Surat ini digunakan untuk diteruskan ke pihak kemenag untuk kemudian dibuatkan paspor.

1. Membuat invoice

*Invoice* adalah surat tagihan yang dibuat oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor dan surat ini dibuat dengan menggunakan rumus tersendiri dari perusahaan.

1. Membuat manifest

Manifest merupakan daftar jamaah untuk pemberangkatan umroh atau bisa disebut list nama jamaah dan identitasnya.

1. Membuat kuitansi

Kuitansi digunakan sebagai bukti bahwa jamaah telah melakukan transaksi dan akan diinput kedalam kas besar.

1. Setor uang tunai ke bank

Setor uang ini dilakukan ke bank BNI Syariah maupun ke bank Mandiri.

1. Membuat tanda terima barang

Tanda terima ini merupakan bukti bahwa jamaah telah menerima barang – barang yang mereka butuhkan untuk umroh. Tanda bukti ini akan di cap dan ditandatangani dan akan diarsipkan salah satunya.

1. Membuat tanda terima dokumen

Tanda terima ini dibuat sebagai bukti bahwa jamaah telah menyerahkan dokumen dan persyaratan.

1. Membuat surat cuti

Surat cuti dibuat apabila jamaah yang akan melaksanakan umroh dan ingin cuti ke tempatnya bekerja, surat cuti berfungsi sebagai pembenaran bahwa seseorang itu benar sedang melakukan umroh melalui PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor.

1. Melakukan *follow up* jamaah

*Follow up*  ini dilakukan untuk melakukan promosi maupun untuk menanyakan perihal pelunasan biaya dengan caara menelfon jamaah.

## Perbandingan Teori dan Praktek

Dalam bab ini penulis akan menguraikan perbandingan teori dan hasil magang sesuai dengan judul yaitu Tinjauan Atas Penjualan Produk Umroh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor. Seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, bahwa untuk memenuhi keinginan masyarakat untuk melakukan ibadah umroh, PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor memiliki produk paket perjalanan umroh dengan tujuan untuk mempermudah calon jamaah untuk berangkat dengan sistem pembayaran angsuran. Produk ini bekerja sama dengan bank BNI Syariah. Penulis akan memberikan penjelasan terkait dengan strategi penjualan produk umroh,yaitu sebagai berikut:

### Strategi Penjualan Produk Umroh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor

Dalam melakukan penjualan, tentu saja perusahaan harus mampu melihat peluang dan sasaran yang tepat agar penjualan yang dilakukan dapat berjalan lancar untuk mempermudah jamaah dalam melakukan perjalanan umroh.

Penjualan produk umroh yang dilakukan oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor yaitu dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan promosi . PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor melakukan promosi penjualan di tempat-tempat ramai seperti masjid kota atau ketika ada event. Dengan hal tersebut, strategi yang diarahkannya dapat tepat sasaran.
2. Memberikan variasi paket perjalanan umroh yang menarik. Paket umroh ini menyediakan perjalanan bukan hanya perjalanan umroh saja melainkan perjalanan ke turki dan tempat wisata lain yang menarik.
3. Memberikan berbagai variasi harga paket perjalanan umroh. Strategi ini dilakukan agar jamaah umroh dapat merasakan pergi ke tanah suci dengan biaya yang terjangkau dengan fasilitas yang tidak kalah mewah. Untuk kalangan menengah bawah tersedia paket dengan biaya Rp 23.500.000 dengan fasilitas menginap di hotel bintang 3 yaitu hotel Firdous Al Umroh di Mekkah dan hotel Shourfah al New di Madinah. Menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia dan pesawat Arabian Airlines direct Jeddah. Untuk kalangan menengah tersedia paket dengan biaya sebesar Rp 25.000.000 dengan fasilitas perjalanan umroh selama 9 hari, menginap di hotel Makkah Anjum (bintang 5) dan hotel Madinah Nozool Royal Inn (bintang 4). Untuk pesawat yang digunakan sama dengan paket sebelumnya. Dan untuk kalangan keatas tersedia paket dengan biaya sebesar Rp 28.500.000 dengan perjalanan umroh sekaligus berlibur ke Turki. Perjalanan ini dilakukan selama 13 hari dengan menginap di hotel Firdous Al Umroh/ setaraf ( Mekkah), Al New Shourfah / setaraf (Medinah), Courty By Marriot/setaraf (Bursa). Maskapai yang digunakan yaitu maskapai Turkish Airlines dan Saudi Arabian Airlines. Harga yang tertera tersebut diatas, dapat berubah sewaktu – waktu, hal ini disebabkan karena berubahnya biaya akomodasi dan biaya lain-lain diluar kebijakan PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor.
4. Berangkat dahulu bayar kemudian. Kalimat ini mempunyai makna bahwa jamaah dapat melaksanakan umroh. Pembayaran ini dapat diangsur selama 3 tahun atau 5 tahun tergantung pada jamaah mengambil jangka waktu angsuran. Jamaah cukup membayar uang muka terlebih dahulu dengan melampirkan KTP, Kartu Keluarga, Paspor, NPWP, dan atau data diri lain yang masih berlaku.
5. Promosi dengan memanfaatkan teknologi. Promosi ini dilakukan dengan menggunakan sosial media agar tujuan yang diharapkan dapat langsung terealisasi kepada masyarakat.

Berikut merupakan rincian paket umroh yang ada di PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Harga Biaya Umroh | Rp 23.500.000 | Rp 25.000.000 | Rp 28.500.000 |
| Fasilitas Perlengkapan jamaah | Koper, Mukena/ihrom, Syal, Bergo, Buku panduan, sabuk, tas kecil, paspor, dan id card | Koper, Mukena/ihrom, Syal, Bergo, Buku panduan, sabuk, tas kecil, paspor, dan id card | Koper, Mukena/ihrom, Syal, Bergo, Buku panduan, sabuk, tas kecil, paspor, dan id card |
|
| Akomodasi | hotel bintang 3 | hotel bintang 4 & 5 | hotel bintang 4&5 |
| Waktu Perjalanan | 9 Hari | 9 Hari | 13 Hari |
| Tipe Perjalanan | Reguler | Reguler | Plus Turki |
| Maskapai Penerbangan | Garuda Indonesia & Saudi Arabian Airlines | Saudi Arabian Airlines direct Jeddah | Turkish Airlines & Saudi Arabian Airlines |
|
|

Sumber : PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor

Gambar 3.2

Rincian Paket Umroh

PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor

### Cara Penjualan Produk Umroh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor

Cara penjualan produk umroh yang dilakukan oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor yaitu bisa dengan tunai maupun kredit. Namun untuk mempermudah dan mempercepat perjalanan umroh, maka lebih banyak jamaah yang menggunakan sistem kredit. Pembayaran angsuran ini dapat diangsur selama 3 atau 5 tahun.

Adapun alur atau proses penyertaan jamaah umroh sampai dengan proses pemberangkatan dan pembayaran angsuran penulis uraikan sebagai berikut:

1. Pengajuan / serah terima dokumen

Proses ini merupakan proses awal calon jamaah akan mendaftarkan diri. Pada awalnya jamaah bisa mendatangi kantor PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor dengan membawa persyaratan dokumen KTP, KK (Kartu Keluarga), NPWP, Slip Gaji, Legalitas Usaha/Profesi, dan rekening simpanan 3 bulan. Calon jmaah bisa menemui staff admin agar segera di proses pendaftarannya. Proses pendaftaran ini bisa diwakilkan oleh anggota keluarga, rekan atau diwakilkan oleh penyelenggara umroh.

1. Pengecekan dokumen untuk memastikan pengajuan jamaah tersebut diterima atau ditolak.

Setelah calon jamaah melakukan pendaftaran di kantor PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor, maka selanjutnya staff admin akan melakukan konfirmasi kepada bank BNI Syariah bahwa terdapat calon jamaah yang akan melakukan pendaftaran lebih lanjut di bank BNI Syariah. Setelah pengecekan dokumen oleh pihak admin, maka selanjutnya dokumen tersebut akan digandakan untuk keperluan arsip kantor travel dan untuk keperluan pelengkap dokumen bank BNI Syariah, apabila sesuai dengan kriteria dan dokumennya lengkap maka pihak bank akan melakukan konfirmasi kepada pihak kantor bahwa jamaah tersebut dapat diproses lebih lanjut. Namun, apabila dokumen yang diajukan kurang memenuhi persyaratan atau ada masalah yang timbul dari jamaah itu sendiri, maka dokumen tersebut akan di tolak. Waktu tunggu konfirmasi inni kurang lebih selama 1 minggu dan pihak admin travel akan melakukan konfirmasi kepada jamaah melalui kantor PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor.

1. Pembayaran Uang Muka.

Setelah menyelesaikan semua proses persyaratan dokumen maupun pendaftaran jamaah, selanjutnya jamaah mengisi form pendaftaran dan melakukan pembacaan akad di kantor bank BNI Syariah dan melakukan serangkaian tandatangan dokumen persetujuan. Akad yang digunakan oleh bank BNI Syariah yaitu akad Ijarah Multijasa dimana pengertiannya telah penulis uraikan di bab 2 (dua) sebelumnya. Setelah disetujui oleh petugas bank, selanjutnya jamaah melakukan pembayaran uang muka. Pembayaran uang muka ini dapat dilakukan di kantor PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor secara tunai maupun transfer ke rekening travel. Besarnya uang muka ditentukan oleh paket perjalanan mana yang akan jamaah inginkan.

1. Pembuatan Invoice.

Setelah semua proses dilakukan, langkah selanjutnya yaitu pembuatan invoice (surat tagihan). Pembuatan invoice ini dibuat oleh pihak admin travel. Surat ini ditujukan kepada bank BNI Syariah untuk dapat segera mencairkan dana jamaah.

1. Pencairan dana dari bank ke travel.

Setelah melakukan berbagai serangkaian proses, barula bank melakukan pencairan dana. Besarnya dana yang dicairkan yaitu sebesar kebutuhan jamaah untuk melakukan perjalanan. dana ini dicairkan ke rekening perusahaan yang dimaksudkan agar mempermudah jamaah untuk bisa langsung berangkat tanpa harus menyetorkan dananya lagi.

1. Pemberangkatan.

Proses terakhir yang akan jamaah dapatkan yaitu pemberangkatan. Jamaah akan berkumpul di bandara Soekarno Hatta sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Pemberian paspor, *id card* sebagai bukti bahwa jamaah adalah legal dan tiket akan diberikan di bandara Soekarno Hatta. Jamaah akan didampingi oleh *leader* agar pemberangkatan dapat berjalan dengan lancar.

1. Pelunasan biaya umroh.

Pelunasan oleh jamaah dilakukan setelah melaksanakan umtoh. Jamaah membayara angsuran ke bank BNI Syariah langsung dengan membayar angsuran selama 3 tahun atau 5 tahun sesuai dengan jangka waktu angsuran yang diambil oleh jamaah. Biaya angsuran ini ditentukan oleh bank BNI Syariah.

### Kendala yang dihadapi oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor

Proses penjualan produk tentunya tidak selalu berjalan mulus. Setiap perusahaan pasti memiliki kendalanya tersendiri. Banyak hambatan yang terjadi secara tidak sengaja. Begitupun dengan PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor, perusahaan ini memiliki hambatan dari faktor luar perusahaan maupun dari faktor dalam perusahaan. Menurut sumber dari PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor, penulis akan menyimpulkan bahwa terdapat kendala yang dihadapi oleh PT Shabilla Eraldo Utama Cabang Bogor yaitu,

Dalam beberapa kasus jamaah umroh, ada beberapa jamaah yang tidak dapat berangkat umroh dikarenakan penolakan permohonan pemberangkatan jamaah atau pemberangkatan umroh dibatalkan karena belum di setujui oleh bank BNI. Hal ini terjadi karena jamaah memiliki masalah di bank lain atau terdapat angsuran yang belum diselesaikan di bank sebelumnya.