

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. FADLU ROBBI JEPARA

A. Latar Belakang PT. Fadlu Robbi Jepara

1. Sejarah Singkat berdirinya PT. Fadlu Robbi Jepara



Kantor KBIH PT Fadlu Robbi di Desa Kuwasen, RT 2/RW 1, Jalan Jepara-Bangsri, Km 3

KBIH PT Fadlu Robbi berdomisili hukum di Desa Kuwasen, RT 2/RW 1, Jalan Jepara-Bangsri. Berdirinya KBIH Fadlu Robbi terilhami dari kelompok bimbingan ibadah haji Fadlu Robbi, yang berkhidmah kepada jamaah sejak Tahun 1999. Setelah Tahun 1999 itu KBIH PT. Fadlu Robbi berjalan dengan baik. Perkembangan KBIH Fadlu Robbi bergerak maju dengan terus menerus memperhatikan gagasan, saran dan kritik dari semua pihak, terutama dari para jamaah haji. Usulan-usulan atau ide ditampung untuk terus menerus meningkatkan jama'ah haji sehingga terbentuk Travel Fadlu Robbi. Sebelum resmi menjadi dan mempunyai ijin operasional itu, PT. Fadlu Robbi menjadi konsersium mulai Tahun 2003 menjadi konsersium umroh tetapi dalam perkembangan saat itu tidak seramai ini tetapi mulai Tahun 2006 sampai saat ini ternyata banyak sekali antusias masyarakat untuk melaksanakan

beribadah umroh sehingga para pengurusnya bertekad untuk mendirikan travel Fadlu Robbi.

KBIH PT Fadlu Robbi melihat adanya travel-travel yang tidak bertanggung jawab dan melakukan penipuan sehingga banyak calon jamaah haji ataupun umroh yang gagal untuk berangkat. Dari kejadian tersebut PT Fadlu Robbi prihatin dan berusaha untuk berkhidmah kepada jamaah agar bisa memberangkatkan jamaah tepat waktu. Para pengurus PT Fadlu Robbi belajar dari masalah ticketing, visa dan juga masalah Handling di tanah suci mulai perhotelan, catering, akomodasi. Setelah banyak mempelajarinya, para pengurus PT Fadlu Robbi semakin percaya diri dan bertekad bersama-sama dengan alumnus jamaah Fadlu Robbi untuk mengembangkan travel ini. Para alumnus secara tidak langsung menjadi brosur PT Fadlu Robbi karena mereka merasakan kepuasan terhadap pelayanan dari travel PT Fadlu Robbi sehingga mereka setibanya di tanah air, mereka mempromosikan travel PT Fadlu Robbi. Para pengurus PT Fadlu Robbi hanya sedikit menyebarkan brosur kertas karena dengan cara seperti itu lebih efektif untuk mengembangkan travel sehingga PT Fadlu Robbi berusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap jamaah yaitu pelayanan dari segi bimbingan peribadatan selama di sana maupun pelayanan dari segi fasilitas di sana. Travel PT Fadlu Robbi hanya berdasarkan untuk berkhidmah kepada jamaah dan bertujuan untuk membantu calon jamaah haji dan umroh agar sampai ke tempat tujuan dan menjadi haji mabrur.

PT Fadlu Robbi bergerak dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah swasta yang berjenis ONH Plus, yang dimaksud di sini yaitu berupa plus pelayanan dalam hal perlengkapan pelaksanaan haji, penginapan, transportasi dan konsumsi. Para jamaah haji dan umrah menginap di hotel bintang lima, makanan dengan menu masakan internasional, transportasi full AC yang selalu siap mengantar para jamaah baik waktu keberangkatan maupun ketika sudah berada di tanah suci yang bekerjasama dengan pihak Garuda Indonesia, dan para pembimbing ibadah yang dengan setia dan tekun membimbing para jamaah dalam melakukan ibadah.

Dengan adanya motivasi seperti itu dari atasan menjadikan sebuah semangat untuk para karyawan. Hal ini merupakan acuan semangat dan kinerja karyawan menjadi terbentuk secara tidak langsung sebagai orang-orang profesional untuk kemajuan PT Fadlu Robbi, aspirasi karyawan sangat didengarkan untuk dijadikan sebuah pertimbangan demi kemajuan perusahaan. Bahkan dalam lembaga tersebut para karyawan juga menganggap atau merasa dunia kerja yang dijalani ini adalah seperti keluarga kedua bagi mereka.

Untuk menjaga kekompakan tersebut setiap tahun pasti diadakan pergi wisata bersama dengan mengajak keluarganya masing-masing untuk mengikuti rekreasi. Belum lama ini sebisa mungkin setiap tahun salah satu penyemangat bagi karyawan untuk bekerja lebih giat adalah suatu penghargaan yang diberikan oleh atasan berupa keberangkatan umrah untuk setiap karyawannya dan diusahakan bisa melaksanakan ibadah tersebut.

2. Visi dan Misi

Visi PT. Fadlu Robbi mewujudkan pembimbingan jamaah calon haji dan umroh dalam melaksanakan ibadah haji maupun umroh sesuai dengan manasik yang benar sehingga diperoleh haji maupun umroh yang mabrur dan maqbul, sejak pelatihan, pelaksanaan manasik di tanah air, pelaksanaan di tanah suci hingga kembali di tanah air.

Misi PT. Fadlu Robbi: *pertama*, sebagai patner dan mitra kerja dengan kementerian agama dalam memberikan pelayanan dan bimbingan manasik haji dan umroh kepada calon jamaah haji dan calon jamaah umroh. *Kedua*, memberikan pembinaan dan bimbingan kepada calon jamaah haji dan umroh dalam rangka menjalankan manasik mulai dari tanah air sampai selesainya ibadah haji maupun umroh di tanah suci hingga kembali d tanah air. *Ketiga* memberangkatkan para asatidz, masyayikh di lingkungan wilayah Kabupaten Jepara dan sekitarnya dengan niat khidmah lil masyayikh yang belum menunaikan ibadah umroh tanpa dipungut biaya pemberangkatan ibadah umrohnya dengan catatan memberikan para jamaahnya sehingga bisa didampingi oleh para beliau. *Keempat*, berusaha memberikan pelayanan dan

kemudahan kepada para jamaah calon haji dan umroh sehingga dapat menjalankan ibadah haji maupun umroh dengan aman dan lancar. Dari semua ini Fadlu Robbi bermaksud agar jamaah bisa diberangkatkan dengan tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan. Oleh karena itu, maka Fadlu Robbi berusaha untuk membooking tiket terlebih dahulu sebelum keuangan jamaah masuk. PT. Fadlu Robbi berusaha untuk memblockshit tiket-tiket untuk calon jamaah yang akan diberangkatkan.

Tujuan dari PT. Fadlu Robbi ini membantu tugas pemerintah dalam hal ini kementerian agama dalam memberikan bimbingan teknis dan operasional kepada calon jamaah haji dan umroh dalam memahami serta mengamalkan manasik sesuai Al-Qur'an dan Sunnah. Motto dari Fadlu Robbi "Siap berkhidmah kepada jamaah dengan sepenuh hati".

3. Struktur Organisasi PT. Fadlu Robbi Jepara

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada suatu perusahaan. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Struktur mempunyai arti cara bagaimana sesuatu disusun atau dibangun, dan struktur dirancang untuk alokasi dan koordinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas-tugas dalam organisasi atau lembaga.

Sebagaimana telah diketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan suatu kesatuan yang teratur. Adapun struktur organisasi PT. Fadlu Robbi sebagai berikut:¹

SUSUNAN STRUKTUR ORGANISASI PENGURUS PERUSAHAAN PT FADLU ROBBI JEPARA

Dewan Penasihat & Pengawas : Dr. Nur Ahmad MA

Komisaris Perusahaan : H.M. Sokheh S.Pd.i

¹ Data dari PT. Fadlu Robbi Jepara

| | |
|--------------------------|--|
| Direktur Perusahaan | : Hj. S. Zahroh |
| Manajemen Perkantoran | : Dr. Agus Munthohar S.Pdi, MA |
| Manajemen Keuangan | : Hj. Wildan Maghfiroh S.Pd |
| Ticketing | : Nihayatul Faizah S.Far |
| Administrasi Kantor | : Riza Fauzi S.Pd.i |
| Handling Bandara | : H. Juramin S.Pd.i Sugeng |
| Handling & LA Arab Saudi | : Ust. H. Wasik Ust. H. Marzuki |
| Pembimbing Ibadah | : KH. Masyfu' Durri KH. Masduki Ridwan S.Pd.i KH. Habib Ahmad Al Jufri S.Pd.i |
| Marketing Pemasaran | : KH. Masyfu' Durri Ahmad Muhyiddin Drs. Abdul Munif Drs. Makmur Haris H. Joko Karebet |

B. Produk-produk yang Ditawarkan PT. Fadlu Robbi Jepara

Dalam melaksanakan kegiatannya, PT. Fadlu Robbi mempunyai produk-produk perjalanan haji dan umrah yang ditawarkan. Paket umrah 9 hari, 10 hari, 12/13 hari. Harganya di bawah dari travel lainnya. Dalam setiap paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalanan haji dan umrah yang ditawarkan PT. Fadlu Robbi antara lain:

1. Program Haji

Untuk masalah haji plus PT. Fadlu Robbi diambil data pada tahun 2010 yang bekerjasama dengan Fatimah Zahra, Program haji plus yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1: Paket Arba'in dan Paket Nafar Tsani

| PROGRAM | SILVER 22 Hari | GOLD 22 Hari | MULTAZAM 22 Hari | MAKKAH 22 Hari |
|---------|---|---|---|---|
| Harga | US\$ 7990 | US\$ 8990 | US\$ 9750 | US\$ 13000 |
| Makkah | Grand Zam Zam 1 kamar 4 orang Dekat Masjidil Haram | Grand Zam Zam 1 kamar 2 orang Dekat Masjidil Haram | Hilton Hotel 1 kamar 2 orang Dekat Masjidil Haram | Hilton Hotel 1 kamar 2 orang Dekat Masjidil Haram |
| Madinah | Movenpick (Setaraf) 1 kamar 4 orang Dekat Masjid Nabawi | Movenpick (Setaraf) 1 kamar 2 orang Dekat Masjid Nabawi | Movenpick (Setaraf) 1 kamar 2 orang Dekat Masjid Nabawi | Hilton Hotel 1 kamar 2 orang Dekat Masjid Nabawi |
| Jeddah | Le Meredien/Ramada (Setaraf) 1 kamar 2 orang | Le Meredien/Ramada (Setaraf) 1 kamar 2 Orang | Le Meredien/Ramada (Setaraf) 1 kamar 2 orang | Hilton Hotel 1 kamar 2 orang |
| Arafah | Tenda Khusus ber AC | Tenda Khusus ber AC | Tenda Khusus Ber AC | Tenda Khusus ber AC |
| Mina | Tenda Khusus ber AC | Tenda Khusus ber AC | Tenda Khusus ber AC | Tenda Khusus ber AC |
| Shisa | Apartemen 1 kamar 4-6 orang | Apartemen 1 kamar 4-6 orang | Apartemen 1 kamar 4-6 orang | Apartemen 1 kamar 2 orang |
| Makanan | Masakan Indonesia | Masakan Indonesia | Masakan Indonesia | Masakan Indonesia |

Paket sebagaimana yang ada dalam tabel 3.1 di atas merupakan paket Arba'in dan paket Nafar Tsani. Paket Arba'in yaitu dimana jamaah haji bisa melaksanakan ibadah shalat lima waktu selama delapan hari. Sedangkan paket

Nafar Tsani yaitu sampai jamaah haji melakukan lontar jumroh yang ke dua pada tanggal 13 Dzulhijjah. Adapun perincian biaya dari paket di atas adalah sebagai berikut:

- a. Tiket pesawat economy class SMG-JKT-JEDDAH PP
- b. Manasik haji 4 kali
- c. Visa & pasport haji
- d. Dokter pendamping
- e. Akomodasi sesuai dengan daftar
- f. Transportasi Jeddah – Madinah – Makkah
- g. City Tour/Ziarah kota Makkah, Madinah, Jeddah
- h. Makan 3 kali sehari
- i. Perlengkapan komplit & exclusive
- j. Zam-Zam + 5 liter
- k. Bagasi seberat 25 kg
- l. Muthowif/Pembimbing haji berpengalaman
(1 Muthowif untuk 12–15 jamaah) program Multazam & Makkah (1 Muthowif untuk 20 – 24 jamaah) program Silver & Gold

Namun demikian, perincian biaya paket di atas belum termasuk biaya yang berhubungan dengan:

- a. Dam haji dan qurban
- b. Tour tambahan di luar program
- c. Kelebihan berat bagasi
- d. Biaya pengeluaran pribadi antara lain laundry, mini bar di kamar hotel dan lain-lain

2. Program Umrah

Dari data yang diambil dari PT. Fadlu Robbi harga umrah akhir tahun 2015 menyebutkan bahwa ada beberapa paket umrah yang ditawarkan seperti.

- a. Program Umrah Reguler yaitu kegiatan umrah yang dilakukan dengan tujuan (Semarang-Jakarta-Jeddah), dan ada juga dengan paket Umrah VIP*5, adapun pelaksanaannya dilakukan 9 hari dengan biaya sebagai berikut:

Tabel 3.2: Program Umrah Reguler

| PAKET | JADWAL | HARGA (USD) | HOTEL | PESAWAT |
|----------------------|---------------------|-------------|--|----------------------|
| HEMAT (9 Hari) | 23, 24, 25 Nov 2015 | 1.850 | -Madinah: Royal Andalus/Setaraf -Mekkah: Wadi Ibrahim/Setaraf | Fly Nas |
| HEMAT (9 Hari) | 15, 16, 17 Des 2015 | 1.850 | -Madinah: Royal Andalus/Setaraf -Mekkah: Wadi Ibrahim/Setaraf | Lion Air |
| UMRAH VIP*5 (9 Hari) | 18 Des 2015 | 2.650 | -Madinah: Al-Aqeq/Setaraf -Makkah: Grand Zam-Zam/Setaraf | Qatar Direct Madinah |

- b. Program Umrah plus yaitu kegiatan ibadah umrah yang dilakukan dengan tujuan Jepara Semarang-Jakarta-Jeddah. Kemudian setelah itu ke satu negara yang mempunyai latar belakang sejarah Islam seperti: Malaysia, Colombo, Dubai, Turki.

Tabel 3.3: Program Umrah Plus

| PAKET | JADWAL | HARGA (USD) | HOTEL | PESAWAT |
|-------------------------------|---------------------------------|-------------|---|-----------|
| UMRAH PLUS MALAYSIA (10 Hari) | 24, 25, 26, 27, 28, 29 Des 2015 | 1.900 | Madinah: Mukhtara Madinah/Setaraf Makkah: Final Rehab/Setara | Air Asia |
| UMRAH PLUS COLOMBO (10 Hari) | 19, 20, 21, 22, 23 Des 2015 | 1.900 | Madinah: Mukhtara Madinah/Setaraf Makkah: Final Rehab/Setara | Mihin Air |
| UMRAH PLUS DUBAI | 23 dan 26 Des 2015 | 2.600 | Madinah: Mukhtara Madinah/Setaraf | Emirates |

| | | | | |
|-------------------------------------|----------------|-------|---|------------|
| (11 Hari) | | | Makkah: Final Rehab/Setara | |
| UMRAH PLUS TURKI (12 Hari) | 24 Des 2015 | 3.050 | Madinah: Mukhtara Madinah/ Setaraf Makkah: Final Rehab/Setara | Turkys Air |

Dari harga-harga di atas belum termasuk.

- 1.) Handling, Perlengkapan, dll Rp. 950.000,-.
- 2.) Pengurusan Paspor.
- 3.) Suntik Meningitis.
- 4.) Biaya pengeluaran pribadi (Telepon, laundry, kelebihan bagasi, tip, dll).
- 5.) Pengurusan surat mahrom Rp. 350.000 bagi wanita yang berumur kurang dari 45 tahun yang tidak didampingi mahromnya.²

Selain melayani Haji dan Umrah seperti pemaparan di atas, bahwasanya

PT. Fadlu Robbi melayani:

1. Online tiket pesawat
2. Wisata umum & rohani
3. Persewaan mobil & bus pariwisata
4. Reservasi hotel
5. Travel antar kota
6. Paket kirim kilat (dokumen & barang)

C. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Fadlu Robbi Jepara

Dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak akan terlepas dari namanya pelayanan ketika di dalam perusahaan tersebut

² Wawancara dengan Ust. H. Wasik (Handling & LA Arab Saudi), tanggal 5 September 2016

- 7) Air Zam-Zam 5 liter
- 8) Airport Tax & Handling
- 9) Perlengkapan Haji, seperti: Koper, Tas Passport, Kain Ihram, Baju Seragam, Kaus Kaki, Buku Manasik & Doa, Buku Pelajaran, Kartu Identitas, (dana infaq untuk pendidikan yatim & dakwah)

Paket Biaya Haji Plus PT. Fadlu Robbi belum termasuk:

- 1) Kebutuhan pribadi, seperti: Telepon, Fax, Laundry dll.
- 2) Tambahan biaya karena peraturan di Arab Saudi.
- 3) Tour tambahan di luar program
- 4) Kelebihan bagasi
- 5) Pengurusan passport dan tambahan nama.

Ketentuan Pembatalan Paket Haji Plus bila karena sesuatu hal peserta membatalkan keikutsertaannya dalam program Paket Haji Plus, maka akan dikenakan denda mengikuti ketentuan berikut:

- 1) Setelah pendaftaran ke Departemen Agama dikenakan 10% dari harga Paket Haji Plusnya
- 2) Dalam bulan Ramadhan dikenakan 30% dari harga Paket
- 3) Setelah bulan Ramadhan akan dikenakan denda sebesar 40% dari harga Paket, dan
- 4) Setelah 15 hari sebelum keberangkatan akan dikenakan denda sebesar 75% dari harga Paket Haji Plus.

b. Ketentuan Pendaftaran Umrah

- 1) Mengisi formulir pendaftaran
- 2) Membayar DP sebesar USD 1.000 (pelunasan 1 bulan sebelum keberangkatan)
- 3) Paspor asli, dengan nama minimal 3 kata yang masih berlaku. Minimal 8 (delapan) bulan sebelum tanggal keberangkatan. CONTOH: MUHAMMAD CHOIRUL HADI
- 4) Menyerahkan dokumen-dokumen paling lambat 1 ½ bulan sebelum berangkat, sebagai berikut:

| Jamaah | Dokumen |
|---------------------------------------|--|
| Suami+istri | Paspor Asli, Buku Nikah Asli KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Meningitis |
| Suami+istri+anak | Paspor Asli, Buku Nikah Asli KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Anak Asli, Buku Kuning Meningitis |
| Wanita sendiri usia di bawah 45 tahun | Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis |
| Wanita sendiri usia di atas 45 tahun | Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Buku Kuning Meningitis |
| Laki-laki sendiri | Paspor Asli, KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis |

- 5) Pas photo berwarna: dengan latar belakang putih & posisi kepala/muka 80% (wanita mengenakan jilbab selain putih & tidak memakai seragam dinas)
- Ukuran 4x6: 8 lembar
 - Ukuran 3x4: 8 lembar
- 6) Bila yang berangkat usianya kurang dari 45 tahun tanpa didampingi suami/muhrim (syarat dan ketentuan berlaku).
- 7) Pembatalan umrah dikenakan potongan, sebagai berikut:
- Terhitung 1 bulan sebelum keberangkatan dikenakan biaya 25% dari harga paket
 - Terhitung 14 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 50% dari harga paket
 - Terhitung 9 s/d hari keberangkatan dikenakan biaya 90% dari harga paket

Cara Pembayaran

Pembayaran dianggap sah apabila:

- 1) Pembayaran dilakukan langsung di kantor PT. Fadlu Robbi
- 2) Pembayaran melalui transfer ke Rekening Bank yang ditunjuk

2. Pembinaan

Meningkatkan bimbingan jemaah haji yang berorientasi pada penguasaan manasik haji dan akhlakul karimah melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik haji dengan melibatkan tokoh-tokoh agama dan melengkapi alat peraga. Agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman, dan nyaman maka dibutuhkan seorang pembimbing yang kompeten dalam bidang haji.

Oleh karena itu, maka PT Fadlu Robbi Jepara melakukan manasik haji mengikuti dari pihak biro yang di ajak kerjasama. Sedangkan dari peraturan pemerintah Bimbingan terhadap calon/jemaah haji dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Dilaksanakan selama 3 kali bimbingan massal yang dilaksanakan oleh Kankemenag Kab/Kota dan 7 kali bimbingan kelompok yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan domisili jamaah.
- b. Untuk pelaksanaannya dibentuk tim yang di SK-kan oleh Kepala Kankemenag Kab/Kota, baik untuk bimbingan masal maupun bimbingan kelompok di KUA Kecamatan.
- c. Untuk Kecamatan yang kurang dari 1 kelompok (kurang dari 45 orang) dapat digabung dengan kecamatan lain.
- d. Materi bimbingan mengacu pada buku pedoman pembinaan yang dikeluarkan Kementerian Agama.
- e. Biaya bimbingan dibebankan kepada pemerintah (Kementerian Agama).
- f. Penataran Karu dan Karom di Kankemenag Kabu/Kota.
- g. Bimbingan secara simultan dan berkelanjutan sampai di Tanah Suci pada setiap kloter, disertakan beberapa petugas haji yang meliputi TPHI, TPIHI dan TKHI dengan fungsinya bertugas memberikan bimbingan dan pembinaan selama dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji di tanah suci.

- h. bimbingan diberikan pula di Asrama Haji sebelum keberangkatan ke tanah suci.
- i. Kurikulum bimbingan manasik yang dilaksanakan di KUA Kecamatan dan Kankemenag Kab/Kota.