

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Fadilah Artha Wisata telah berkecimpung di dunia pariwisata selama 14 tahun, sejak tahun 2010. Pengalaman panjang ini menjadikan PT. Fadilah Artha Wisata sebagai mitra terpercaya dalam mewujudkan impian perjalanan. Meskipun berdiri secara legal pada tahun 2016, PT. Fadilah Artha Wisata telah konsisten memberikan pelayanan dan jasa perjalanan terbaik sejak tahun 2010. Berbekal dedikasi dan komitmen tinggi, PT. Fadilah Artha Wisata terus berkembang dan berinovasi untuk menghadirkan pengalaman wisata yang tak terlupakan bagi para pelanggannya.

Kantor pusat PT. Fadilah Artha Wisata terletak di Graha Fadilah Lt.2 Jalan BSD Bintaro No.05, RT-RW 005-006, Kelurahan Parigi, Kecamatan Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Banten, Indonesia. Dengan pengalaman dan dedikasi yang dimilikinya, PT. Fadilah Artha Wisata siap menjadi pilihan utama anda untuk perjalanan wisata yang aman serta nyaman.



FADILAH ARTHA WISATA

Gambar 2.1 Logo PT. Fadilah Artha Wisata Parigi

Sumber: Data Perusahaan (2024)

Persaingan bisnis di era globalisasi saat ini mengakibatkan banyak perusahaan mikro kecil dirugikan karena hanya dapat melayani pasar yang relatif terbatas, mudah mengalami kerugian disebabkan oleh fluktuasi permintaan yang signifikan, persaingan agresif dari pesaing, dan kurangnya dukungan dari pemasok dan perantara (Respatiningsih et al., 2020). Ada dalam kondisi persaingan yang semakin ketat saat ini, perusahaan mengadopsi berbagai strategi pemasaran, termasuk strategi promosi. Namun, tidak hanya memfokuskan pada promosi atribut fungsional produk, tetapi juga mengaitkannya dengan merek. Merek menjadi faktor kunci dalam memperkenalkan produk kepada konsumen dan menciptakan asosiasi yang kuat dalam pikiran konsumen (Satria & A.R., 2021).

PT. Fadilah Artha Wisata tidak hanya menawarkan paket wisata umum, tetapi juga melayani perjalanan umrah dengan permintaan khusus, serta pemesanan tiket pesawat dan hotel sesuai kebutuhan pelanggan. Jangkauan pelayanannya pun luas, menjangkau seluruh wilayah Indonesia dan telah melayani lebih dari 50 pelanggan setiap bulannya. Melihat potensi pasar yang terus berkembang, PT. Fadilah Artha Wisata memiliki rencana strategis untuk membuka cabang di berbagai daerah di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan dan menjangkau lebih banyak pelanggan. Dengan membuka cabang baru, PT. Fadilah Artha Wisata dapat memberikan akses yang lebih mudah dan layanan yang lebih personal kepada para pelanggannya di seluruh Indonesia.

Komitmen PT. Fadilah Artha Wisata untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan para pelanggannya menjadi kunci utama dalam mencapai tujuannya. Dengan strategi yang tepat dan dedikasi yang tinggi, PT. Fadilah Artha Wisata optimis dapat menjadi perusahaan travel terdepan di Indonesia. PT. Fadilah Artha Wisata adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa perjalanan wisata termasuk perjalanan umrah dengan permintaan khusus hingga pemesanan tiket sesuai kebutuhan pelanggan. PT. Fadilah Artha Wisata melakukan penjualan secara merata seluruhnya di Indonesia, perusahaan travel ini sudah menjangkau hingga 50

lebih pelanggan setiap bulannya. Perusahaan ini untuk kedepannya berencana membuka sebuah cabang secara merata sehingga bisa menjangkau luas dan daya tarik pelanggan.

2.2 Visi Misi dan Pelayanan Perusahaan

2.2.1 Visi Misi PT. Fadilah Artha Wisata

- **Visi PT. Fadilah Artha Wisata**

1. Menjadi agen perjalanan yang memberikan pengalaman liburan anda menjadi lebih berkesan di seluruh dunia dan berkualitas

- **Misi PT. Fadilah Artha Wisata**

1. Menyediakan layanan perjalanan yang unggul dengan fokus pada kepuasan pelanggan, keamanan, dan kenyamanan.
2. Mengutamakan inovasi dalam produk dan teknologi untuk memastikan pengalaman wisata yang memuaskan.
3. Membangun kemitraan yang kuat dengan penyedia layanan wisata di berbagai destinasi, untuk menawarkan beragam paket liburan yang berkualitas.
4. Mengutamakan keberlanjutan lingkungan dalam setiap aspek operasional perusahaan.
5. Mendorong pertumbuhan dan pengembangan profesional karyawan melalui pelatihan dan kesempatan karier yang berkelanjutan.
6. Berkomitmen pada etika bisnis yang tinggi, termasuk transparansi, integritas, dan tanggung jawab sosial perusahaan.

2.1.2 Layanan PT. Fadilah Artha Wisata

Pelayanan adalah sebuah garda terdepan bagi perusahaan, pelayanan yang luar biasa membuat pelanggan menjadi setia, berikut adalah pelayanan yang ada pada perusahaan.

1. Paket wisata domestik
2. Paket wisata internasional
3. Paket wisata rohani
4. Paket wisata custom

5. Paket wisata peminatan khusus (Field Trip/Gathering)
6. Tiket bus
7. Tiket objek wisata
8. Tiket kereta
9. Tiket pesawat domestik
10. Tiket pesawat internasional
11. Layanan handling airport
12. Pengurusan dokumen perjalanan

PT. Fadilah Artha Wisata merupakan perusahaan yang telah mempercayakan kepada beberapa pihak yaitu, Japan Airlines, Qantas, Qatar Airways, Emirates, Garuda Indonesia, Lufthansa, Philippine Airlines, China Southern airlines, Thai Airways, KLM Royal Dutch Airlines, Turkish Airlines, Malaysia Airlines, British Airways, Oman Air, Korean Air, Etihad Airways, Air Canada, Saudia Airlines, All Nippon Airlines, Srilankan Airlines, Asiana Airlines, xpressair, Jetstar, Cathay Pacific, Wings Air, Air Asia, Lion Air, Sriwijaya Air, NAM Air, Batik Air, Trigana Air, Kalstar Aviation, Malindo Air, Air India dan Kereta Api Indonesia. Selain itu PT. Fadilah Artha Wisata sudah bekerjasama dengan sebuah Yayasan Fadilah antara lain TK. Fadilah, SD. Fadilah, dan SMK. Fadilah.



Gambar 2.2 Partner Transportasi

Sumber: Data Perusahaan (2019)

Lebih dari satu dekade berkarya di industri pariwisata, PT. Fadilah Artha Wisata telah memantapkan posisinya sebagai biro perjalanan terpercaya. Dedikasi dan komitmen mereka dalam melayani pelanggan telah mengantarkan mereka meraih berbagai prestasi gemilang, salah satunya adalah kerjasama strategis dengan PT. Amarcy Travelindo. Kerjasama ini bukan hanya memperluas jangkauan pelanggan, tetapi juga membuka peluang baru untuk berinovasi dan menghadirkan pengalaman perjalanan yang lebih istimewa. Kolaborasi ini memungkinkan kedua biro perjalanan untuk saling melengkapi kekuatan dan keahlian mereka, sehingga menciptakan sinergi yang luar biasa.

PT. Fadilah Artha Wisata terkenal dengan keahliannya dalam menyelenggarakan paket wisata umrah dan haji. Pengalaman mereka yang luas dalam mengurus perjalanan ibadah ini, dipadukan dengan jaringan dan sumber daya yang mumpuni dari PT. Amarcy Travelindo, memungkinkan mereka untuk menawarkan paket umroh dan haji yang lebih komprehensif dan fleksibel. Bagi para pecinta wisata alam dan budaya, PT. Fadilah Artha Wisata juga menawarkan berbagai paket wisata menarik ke berbagai penjuru dunia. Kerjasama dengan PT. Amarcy Travelindo membuka akses mereka ke destinasi wisata baru dan unik, sehingga memberikan lebih banyak pilihan bagi para pelanggan. Lebih dari sekadar biro perjalanan, PT. Fadilah Artha Wisata berkomitmen untuk menjadi mitra terpercaya bagi para pelanggannya. Mereka selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan setiap individu, dan merancang perjalanan yang sesuai dengan impian dan anggaran mereka. Dengan pengalaman, dedikasi, dan komitmen yang tinggi, PT. Fadilah Artha Wisata siap mengantarkan Anda pada petualangan yang tak terlupakan.



Gambar 2.3 Dokumentasi Perusahaan dengan Mitra

Sumber: Data Perusahaan (2019)

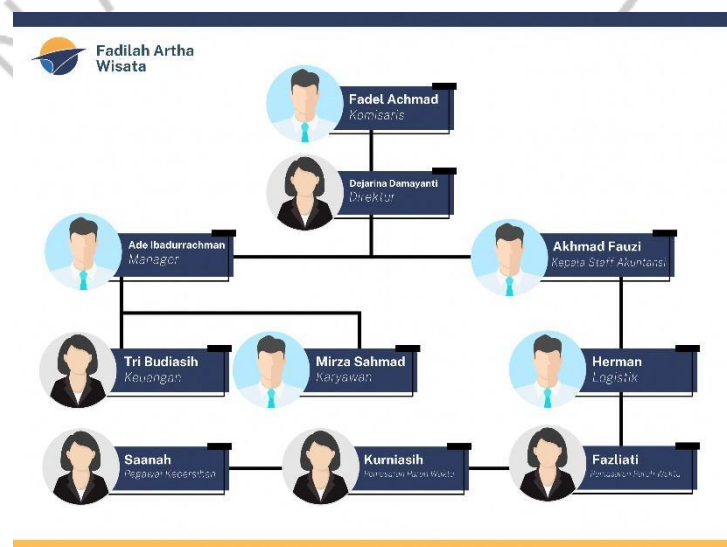
Selain itu, pada gambar 2.3 PT. Fadilah Artha Wisata berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya. Hal ini dibuktikan dengan kerjasama mereka dengan berbagai pihak terpercaya, termasuk mitra pekerja lepas. Kerjasama ini memungkinkan PT. Fadilah Artha Wisata untuk memperluas jangkauan pemasarannya ke berbagai daerah dan target pasar baru. Para mitra pekerja lepas, dengan keahlian dan jaringan mereka di lapangan, membantu PT. Fadilah Artha Wisata untuk menjangkau lebih banyak pelanggan potensial dan mempromosikan paket wisata yang tersedia.

Kehadiran mitra pekerja lepas ini juga memberikan keuntungan bagi para pelanggan. Mereka dapat dengan mudah mengakses informasi dan memesan paket wisata melalui berbagai saluran, baik secara online maupun offline. Selain itu, para mitra pekerja lepas juga dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan di daerah mereka masing-masing.

Di sinilah PT. Fadilah Artha Wisata hadir sebagai solusi. perusahaan memahami bahwa waktu luang pelanggan yang sangat berharga, dan ingin membantu dalam memaksimalkannya dengan menyediakan layanan wisata yang nyaman dan terpercaya. Di tengah padatnya kesibukan sehari-hari, waktu luang bagaikan oase di tengah padang pasir. Bagi banyak orang, wisata menjadi pilihan untuk melepas penat dan mengisi kembali energi. Namun,

merencanakan dan melaksanakan wisata bisa menjadi hal yang rumit dan memakan waktu, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi. Kenyamanan dalam pelayanan adalah inti dari filosofi kami. Kami ingin memastikan bahwa setiap momen perjalanan Anda bersama kami adalah momen yang menyenangkan dan tak terlupakan. Oleh karena itu, kami selalu berusaha memberikan layanan terbaik dengan penuh perhatian dan dedikasi.

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.4 Struktur Organisasi

Sumber: Data Perusahaan (2024)

Struktur organisasi adalah kerangka kerja yang mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab individu berdasarkan posisi atau jabatan dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara setiap bagian organisasi serta peran dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi sangat penting dalam suatu organisasi karena berperan dalam mengatur hubungan antar unit kerja dan dalam mendistribusikan dan mengkoordinasikan tugas dan wewenang secara lebih efektif (Mei, 2023). Umumnya, struktur organisasi perusahaan diwujudkan

dalam bentuk bagan yang menggambarkan peran serta tanggung jawab setiap komponen organisasi. Tujuannya adalah untuk mempermudah alokasi tugas dan tanggung jawab individu dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan dan untuk memastikan kelancaran berbagai aktivitas tersebut.

Dibawah ini terdapat deskripsi mengenai struktur organisasi PT. Fadilah Artha Wisata:

- a. Komisaris merupakan posisi teratas yang dikuasai oleh Bapak Fadel Achmad. Komisaris memiliki sebuah kewajiban atas memimpin dan mengawasi perusahaan.
- b. Posisi selanjutnya yakni Direktur yang ditangani oleh Ibu Dejarina Damayanti yang bertugas dalam segi operasional serta strategi sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Setelah itu, posisi Manager yang di pegang oleh Bapak Ade Ibadurrachman yang berkewajiban dalam mengatur dan memimpin tim untuk mencapai tujuan perusahaan.
- d. Kepala Staff Akuntansi yang dikelola oleh Bapak Akhmad Fauzi bertugas dalam kepatuhan terhadap standar akuntansi dan mengawasi proses akuntansi tim.
- e. Ibu Tri Budiasih selaku Keuangan yang bertugas dalam pengelolaan risiko dan analisis keuangan.
- g. Berikutnya Bapak Mirza Sahmad yang berada di posisi karyawan yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawab dalam organisasi.
- h. Posisi pada Logistik di pegang pada Bapak Herman yang mengatur dan mengelola distribusi barang dan pengelolaan rantai pasokan.
- j. Kemudian pada posisi pemasaran paruh waktu yang dikendalikan oleh Kurniasih dan Fazliati yang bertanggung jawab dalam Melakukan kegiatan pemasaran produk atau layanan dengan jadwal fleksibel.
- k. Terakhir ada Ibu Sannah selaku pegawai kebersihan yang bertugas menjaga kebersihan dan kerapihan area kantor.

Pemberian deskripsi pekerjaan dalam sebuah perusahaan sangatlah penting karena beberapa alasan. Job desk memastikan keteraturan dan

klarifikasi tugas di antara anggota tim. Dengan demikian, setiap individu memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari mereka, mengurangi kebingungan dan memperjelas tanggung jawab masing-masing. Job desk juga meningkatkan efisiensi operasional dengan menetapkan tugas dan tanggung jawab secara terinci. Hal ini membantu dalam memastikan bahwa setiap orang tahu apa yang harus dilakukan, kapan, dan bagaimana melakukannya. Komunikasi dalam sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat penting. Hal ini membantu dalam mengarahkan upaya organisasi ke arah yang sama dan menghindari kebingungan atau ketidakpastian. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan di antara karyawan dan manajemen, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

PT. Fadilah Artha Wisata menorehkan prestasi membanggakan dengan menunjukkan kemajuan pesat dalam memasarkan paket wisata domestik dan internasional hanya dalam beberapa pekan. Kunci kesuksesan ini tak lepas dari kerja keras dan strategi pemasaran jitu yang dijalankan oleh dua orang divisi pemasaran paruh waktu, Ibu Kurniasih dan Fazliati.

Dedikasi Ibu Kurniasih dan Fazliati dalam mencari pelanggan dan menyusun strategi periklanan yang menarik terbukti ampuh menarik minat para wisatawan untuk mempercayakan perjalanan mereka kepada PT. Fadilah Artha Wisata. Kreativitas dan kegigihan mereka dalam mengeksplorasi berbagai media dan platform digital, seperti media sosial, *website*, dan *email marketing*, berhasil menjangkau target pasar yang lebih luas dan meningkatkan *brand awareness* perusahaan. Strategi pemasaran jitu yang dijalankan oleh Ibu Kurniasih dan Fazliati menjadi bukti nyata bahwa dengan kerja keras dan strategi yang tepat, perusahaan kecil pun dapat mencapai kesuksesan yang gemilang dalam waktu yang cepat.

2.4 Kegiatan Umum Perusahaan



Gambar 2.5 Pengantaran Pelanggan

Sumber: Data Pribadi (2023)

PT. Fadilah Artha Wisata, sebagai salah satu perusahaan travel, senantiasa sigap dalam melayani kebutuhan para kliennya. Berikut beberapa kegiatan umum yang dilakukan setiap hari:

1. Memberikan konsultasi dan saran terkait pilihan destinasi wisata, paket perjalanan, dan kebutuhan lainnya sesuai dengan anggaran dan preferensi klien serta memproses pemesanan paket wisata, termasuk tiket pesawat, akomodasi, transportasi lokal, dan aktivitas wisata.
2. Pengurusan dokumen perjalanan. Membantu klien dalam mengurus dokumen perjalanan yang diperlukan, seperti visa, paspor, dan asuransi perjalanan serta memastikan semua dokumen klien lengkap dan sesuai sebelum keberangkatan
3. Penjualan tiket penerbangan maupun transportasi darat.

4. Menawarkan rental transportasi pariwisata yang berkualitas.
Menyediakan bus pariwisata, elf, dan mobil pribadi untuk memenuhi kebutuhan perjalanan wisata yang aman dan nyaman.



Gambar 2.6 Pengawalan Tour Leader

Sumber: Data Perusahaan (2024)

Dalam gambar 2.6, PT. Fadilah Artha Wisata tidak hanya berkomitmen dalam menyediakan layanan wisata yang nyaman, tetapi juga menghadirkan sosok krusial dalam setiap perjalanan, yaitu *Tour Leader*. Para *Tour Leader* terjamin terpilih yang memiliki pengalaman luas di bidang pariwisata dan dedikasi tinggi untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan pelanggan selama wisata. Lebih dari sekadar pemandu wisata, *Tour Leader* kami adalah navigator handal yang akan menemani di setiap langkah perjalanan. Mereka akan memastikan tiba di destinasi wisata sesuai jadwal, membantu dalam beradaptasi dengan budaya lokal, dan memberikan informasi menarik tentang tempat-tempat yang Anda kunjungi.

Para *Tour Leader* kami telah melalui proses seleksi yang ketat dan pelatihan yang berkelanjutan. Mereka memiliki pengetahuan mendalam tentang destinasi wisata yang dikunjungi, serta mampu berkomunikasi dengan baik dan membangun hubungan yang positif dengan para peserta wisata. Dedikasi dan profesionalisme mereka akan memastikan akan mendapatkan pengalaman wisata yang tak terlupakan.

Tour Leader kami bukan hanya pemandu wisata, tetapi juga teman perjalanan yang menyenangkan. Mereka akan selalu siap membantu dalam

segala hal, mulai dari mengatasi masalah kecil hingga menciptakan suasana yang hangat dan ceria selama perjalanan. Kemampuan mereka dalam membangun interaksi dan menjalin pertemanan akan membuat perjalanan semakin berkesan. Dengan Tour Leader yang berpengalaman dan berdedikasi, PT. Fadilah Artha Wisata berkomitmen untuk memberikan pengalaman wisata yang tak terlupakan bagi para pelanggannya.



Gambar 2.7 Manasik Umrah Syawal

Sumber: Data Perusahaan (2022)

Pada Gambar 2.7, PT. Fadilah Artha Wisata dengan penuh dedikasi menyelenggarakan Manasik Umrah Syawal. Acara ini dihadiri oleh para calon jamaah Umrah yang ingin mempersiapkan diri dengan sebaik-baiknya sebelum menapaki tanah suci pada tahun 2022. Manasik Umroh Syawal ini tidak hanya bertujuan untuk mempelajari tata cara pelaksanaan ibadah Umrah dengan benar, tetapi juga untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran para jamaah terhadap makna dan tujuan dari ibadah mulia ini.

Melalui manasik, para jamaah dibimbing untuk memahami sejarah, rukun, dan sunnah Umrah secara detail. Mereka juga diajak untuk merenungkan hikmah dan nilai-nilai yang terkandung dalam setiap amalan Umrah. Dengan mengikuti manasik, para jamaah diharapkan dapat menjalankan ibadah Umrah dengan penuh kekhayusan dan keikhlasan, serta mampu membawa

pulang pelajaran berharga yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.



Gambar 2.8 Pengantaran Pelanggan

Sumber: Data Perusahaan (2022)

Pada gambar 2.8, PT. Fadilah Artha Wisata tak hanya piawai dalam merancang perjalanan wisata yang menarik, tetapi juga sigap dalam memastikan kelancaran dan kenyamanan para pelanggannya di setiap langkah perjalanan. Hal ini dibuktikan dengan komitmen mereka dalam memberikan layanan pembimbingan dan pengantaran keberangkatan pada tour ke Turki. Sejak awal, Fadilah mempersiapkan sedetail mungkin perjalanan para pelanggannya. Dimulai dari membantu mengurus visa, memesan tiket pesawat dengan harga terbaik, hingga memastikan kelengkapan dokumen dan barang bawaan.

Saat di bandara, para pelanggan dimanjakan dengan layanan berupa pembimbingan yang profesional dan ramah. Perusahaan akan membantu proses check-in, pengurusan bagasi, hingga mengantar pelanggan ke boarding gate. Tak hanya itu, Fadilah juga memberikan informasi penting terkait penerbangan, seperti nomor gate, waktu boarding, dan fasilitas di pesawat. Dengan layanan pembimbingan dan pengantaran keberangkatan yang menyeluruh ini, para pelanggan dapat memulai perjalanan wisata mereka ke Turki dengan perasaan tenang dan nyaman. Mereka tak perlu khawatir tersesat atau bingung di bandara, karena perusahaan selalu siap membantu dan memastikan kelancaran setiap langkah perjalanan.



Gambar 2.9 Rapat Bulanan

Sumber: Data Perusahaan (2024)

Pada gambar 2.9, Pertemuan rutin dua bulanan ini membahas agenda penting untuk kelancaran operasional perusahaan. Agenda utama rapat meliputi penetapan target trip, penambahan kuota Jemaah umrah dan haji, serta akuisisi pelanggan baru. Penetapan target yang realistis menjadi kunci dalam penentuan anggaran bulanan. Hal ini bertujuan untuk menghindari pembengkakan biaya dan memastikan perusahaan tidak over budget.

Rapat rencana kerja bulanan ini juga menjadi forum penting untuk bertukar pikiran dan berdiskusi mengenai berbagai tantangan yang dihadapi oleh karyawan. Setiap karyawan dapat menyampaikan kendala dan hambatan yang mereka temui dalam menjalankan perannya. Hal ini memungkinkan terbukanya ruang diskusi dan brainstorming untuk menemukan solusi kreatif dan strategi yang efektif dalam mengatasi rintangan, diharapkan target bulanan dapat tercapai dengan optimal dan membawa kemajuan bagi perusahaan.



Gambar 2.10 Bekerjasama Antar EO

Sumber: Data Perusahaan (2022)

Pada gambar 2.10, PT. Fadilah Artha Wisata berkesempatan untuk bekerjasama dengan Color of Indonesia dalam menyelenggarakan lomba di Turki yang diadakan di Lab School. Dalam kerjasama ini, PT. Fadilah Artha Wisata dipercaya untuk menangani aspek transportasi para peserta dan tim penyelenggara. Perusahaan mengerahkan armada tentunya yang terbaik untuk memastikan kelancaran mobilitas selama acara berlangsung. Pengalaman dan profesionalisme tim dalam bidang transportasi menjadi kunci sukses dalam mendukung kelancaran acara.

Kerjasama ini menjadi bukti bahwa sebuah komitmen PT. Fadilah Artha Wisata untuk tidak hanya menjadi biro perjalanan, tetapi juga mitra terpercaya dalam berbagai kegiatan dan acara.