BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PROFIL RESPONDEN

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

2.1.1 Sejarah

Rima sesungguhnya yakni singkatan dari Rihlah Ibadah Utama, alasan kami memakai nama rima karya mandiri, karena kami sangat berharap nama dari itu nantinya semua jamaah haji dan umrah yang berangkat melaui rima mereka itu betul – betul mendapatkan Rihlah/istirahat/kenikmatan serta sekaligus mendapatkan kekusyukan ibadah yang luar biasa. Dan kami selaku salah satu pendiri PT Rima Karya Mandiri, selaku komisaris utama sangat mengharapkan dengan berdirinya PT ini benar benar bisa menghadiahkan pelayanan terbaik kepada para tamu Allah atau *dhuyufurrohman*, yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umrah dengan sebaik baiknya menggunakan standar yang Insha'Allah kami lebih mengutamakan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya, Insha'Allah kami baik secara pribadi maupun tim dalam mendirikan PT ini tidak semata mata mencari materi saja serta kami berusaha selalu memberikan pelayanan yang maksimal agar para jamaah dapat beribadah dengan maksimal sesuai yang dicontohkan Rasulullah SAW. Selain itu kami punya keinginan yang lain dengan didirikannya PT Rima Karya Mandiri, yang bergerak dalam bidang umrah, haji maupun ticketing, ada satu misi mulia yaitu kami bisa berbagi kepada mereka yang membutuhkan atau kaum duafa, karena setiap keuntungan yang kami peroleh kalaupun dianggap ada keuntungan, Insha'Allah dengan izin Allah, kami

berkomitmen untuk mengalokasikan 20% (dua puluh persen) dari hasil yang belum dibagikan kepada para pemegang saham, yang akan kami berikan kepada kaum *mus`tadh`afin* atau kaum duafa, sehingga efek yang kami harapkan mereka yang bergabung dengan Rima tour, tidak secara langsung berkontribusi terhadap kaum duafa, lalu kami sangat mendambakan dengan sangat tidak dirasa mereka jamaah yang bergabung dengan kami, pada saatnya di hari kiamat, akan terkejut dengan amal yang begitu banyaknya yang tanpa mereka sadari telah mereka salurkan mudah2an melalui Rima dan kami memohon dari doa para jamaah agar kami dapat konsisten & komitmen dengan apa yang menjadi niat kami. Kami sangat menerima saran maupun kritik dari bapak-bapak maupun ibu baik yang menggunakan jasa umrah & haji maupun ticketing. Dimana ticketing kami saat ini sudah online untuk seluruh Indonesia & tidak lama lagi akan online tiket internasional, dan pada waktunya nanti kami juga akan membuka tour ke luar negeri selain umrah & haji. Dan pada waktunya Allah SWT memudahkan segalanya dan untuk bapak dan ibu kita semoga kita diberi kemudahan dari Allah SWT untuk menjalankan kewajiban dan amanat kita kepada PT Rima Karya Mandiri Mohon doanya kembali. Terima kasih.

PT Rima Karya Mandiri didirikan pada tanggal 6 Februari 2012. Setelah 2 tahun berdiri mendapatkan izin operasional BPW (biro perjalanan wisata) dan pada tahun 2016 mendapatkan izin operasional sebagai PPIU (Perusahaan penyelenggara perjalanan umrah).

PT Rima Karya Mandiri bergabung dalam AMPHURI (Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah) dan ASITA (*Association of The Indonesian Tours And Travel Agencies* (ASITA) Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia.

Tahun 2019 PT Rima Karya Mandiri mendapatkan sertifikat ISO 9001 2015 sebagai komitmen dari para direksi untuk selalu memberikan pelayan yang terbaik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

2.1.2 Value, Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu

2.1.3 Value

PT Rima Karya Mandiri adalah RAMAH - ISTIQOMAH – AMANAH

Perusahaan Terdepan Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di bidang Umrah Dan Haji Untuk Mewujudkan *Rahmatan Lil Alamin*.

2.1.5 MISI

1. Meningkatkan Kompetensi Dan Kesejahteraan Seluruh Staff Secara Konsisten
2. Memberikan Layanan Terbaik Dan Saling Menguntungkan Dengan Seluruh Jamaah/Calon Jamaah
3. Memberikan Kemaslahatan Bagi Umat Sekitar
4. Memberikan Kontribusi Positif Bagi Pembangunan Ekonomi Nasional

2.1.6 Kebijakan Mutu

PT Rima Karya Mandiri adalah perusahaan jasa PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) yang berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada

pelanggan berdasarkan ajaran Rasulullah SAW dan berkomitmen menjalankan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan memastikan bahwa:

pelanggan menerima pelayanan yang memuaskan;

kualitas layanan meningkat secara berkesinambungan;

sasaran mutu dan kebijakan mutu ditinjau secara berkala;

Direktur beserta seluruh staf bertekad untuk terus mewujudkan kebijakan mutu ini.

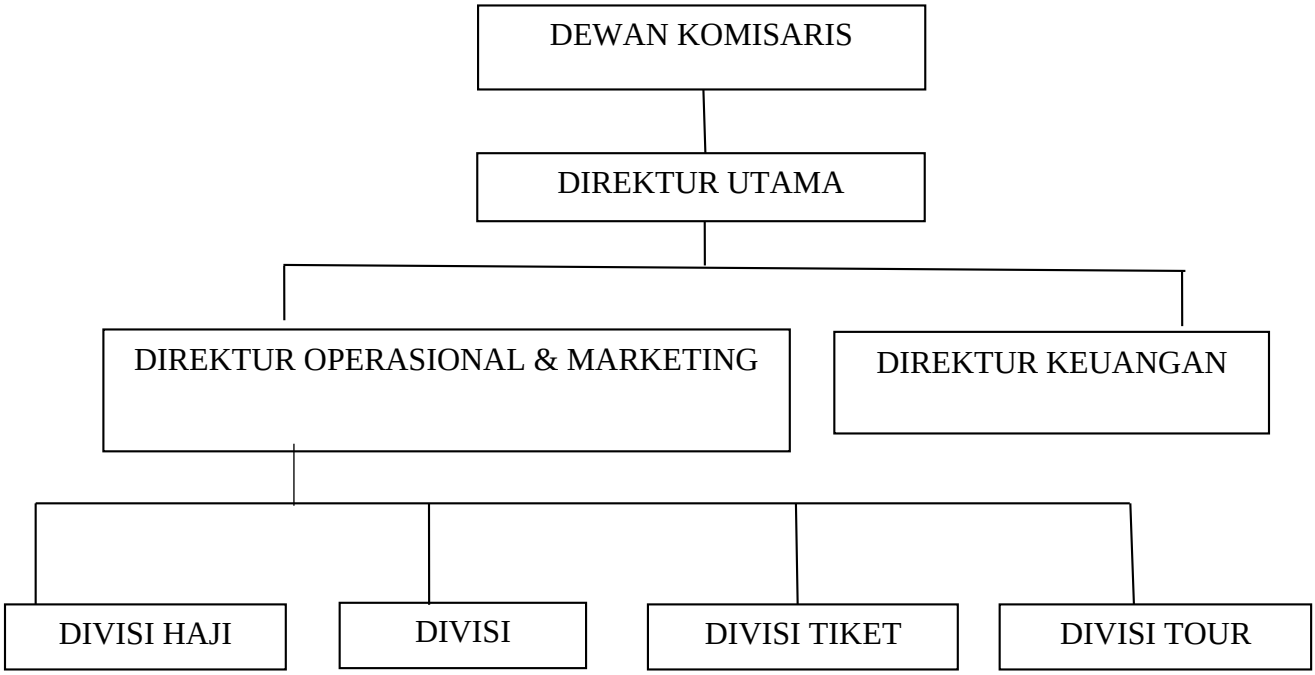
Gambar 2. 1 Kebijakan Mutu

Dalam rangka mewujudkan *value*, visi, misi, serta kebijakan mutu, Rima Tour meletakkan visual banner pada tempat yang strategis yaitu di ruang customer service dengan harapan sebagai pengingat seluruh anggota organisasi perusahaan sehingga dapat bekerja dengan maksimal mewujudkan *value*, visa, misi, serta kebijakan mutu tersebut.

2.1.7 Struktur Organisasi

Struktur organisasi ibarat kendaraan dalam sebuah perjalanan. Ketika perusahaan atau organisasi sudah menetapkan peta perjalanan dalam bentuk visi, misi, dan langkah strategis, aka langkah berikutnya adalah menyusun struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

STRUKTUR ORGANISASI RIMA TOUR



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

struktur organisasi menjelaskan perbedaan dari masing – masing divisi sebagai berikut :

Divisi Haji adalah divisi yang menangani segala hal berkaitan dengan Haji baik haji khusus kuota pemerintah maupun Haji Furoda atau haji khusus tanpa kuota. Mulai dari rencana program perjalanan haji, rencana pemasaran, dan evaluasi program.

Divisi Umrah adalah divisi yang menangani segala hal berkaitan dengan umrah baik umrah reguler maupun umrah plus. Mulai dari perencanaan program, rencana pemasaran dan evaluasi program.

Divisi Tiket adalah divisi yang menangani segala kebutuhan yang berkaitan dengan tiket pesawat baik untuk divisi haji, umrah, tour, maupun untuk masyarakat umum yang memerlukan tiket baik tiket domestik maupun internasional.

Divisi Tour adalah divisi yang menangani tour selain umrah dan haji baik tour domestik maupun tour internasional. Divisi tour bekerja sama dengan divisi umrah membuat program umrah plus yaitu umrah dengan tambahan wisata di negara ketiga, misal umrah plus turki.

2.2 Profil Responden

2.2.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian menunjukkan informan bersumber pada Usia tergambar pada tabel berikut.

Tabel 2. 1 Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia (Dalam Tahun)	Jumlah	Persentase
25 - 30	20	15,04
31 - 35	16	12,03
35 - 40	22	16,54
41 - 45	33	24,81
45 - 50	42	31,58
Jumlah	133	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Bersumber pada tabel diatas, jamaah umrah Rima Tour berusia 45 – 50 tahun sebanyak 42 atau 31,58 %. Usia 41 - 45 tahun sebanyak 33 atau 24,81 %, usia 35 – 40 tahun sebanyak 22 atau 16,54%, usia 31 – 35 tahun sebanyak 16 atau 12,03 % dan usia 25 – 30tahun sebanyak 20 atau 15,04% . Data tersebut menunjukkan sebagian besar jamaah umrah Rima Tour berusia dewasa. Ibadah umrah banyak dilakukan oleh orang dewasa yang sudah mapan baik secara ekonomi maupun agama. Dimana pada usia 45 – 50 tahun orang cenderung sudah mapan baik secara ekonomi maupun agama.

2.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan responden bersumber pada Jenis kelamin tergambar pada table berikut.

Tabel 2. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	78	58,65
Laki-Laki	55	41,35
Jumlah	133	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Tabel diatas memberikan gambaran jamaah Umrah Rima Tour terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan berjumlah 78 orang atau 58,65%, kemudian berjenis kelamin laki – laki berjumlah 55 atau 41,35 %. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas alumni Rima Tour berjenis kelamin perempuan.

2.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian menunjukkan responden bersumber pada Pekerjaan tergambar pada tabel berikut.

Tabel 2. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Nama Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Swasta	51	38,35
Pns	22	16,54
Wiraswasta	21	15,79
Ibu Rumah Tangga	20	15,04
Guru	12	9,02
Mahasiswa	3	2,26
Bumn	3	2,26
Polri	1	0,75
Jumlah	133	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Tabel di atas memperlihatkan mayoritas pekerjaan jamaah umrah Rima Tour adalah swasta dengan 51 orang atau 38,35 %, selanjutnya PNS dengan 22 orang, wiraswasta dengan 21 orang, ibu rumah tangga dengan 20 orang, guru 12 orang, mahasiswa 3 orang, BUMN 3 orang dan Polri 1 orang. Data ini menunjukkan jamaah umrah Rima Tour berangkat dengan keluarganya baik dengan istrinya maupun dengan anaknya dan umrah mulai diminati oleh anak muda atau mahasiswa.

2.2.4 Profil Responden Berdasarkan Tahu dari mana Rima Tour

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan Tau dari mana Rima Tour tergambar pada table berikut.

Tabel 2. 4 Profil Responden Berdasarkan Tahu Rima Tour Dari mana

Tahu Rima Tour Dari mana	Jumlah	Persentase
Teman	29	21,80
Saudara	23	17,29
Sekolah Islam Hidayatullah	17	12,78
Orang Tua	11	8,27
Iklan	12	9,02
Media Sosial	9	6,77
Tetangga	8	6,02
Alumnus Jamaah	6	4,51
Atasan Kerja	5	3,76
Dekat Rumah	5	3,76
Pameran Di Mall	3	2,26
Web	3	2,26
Brosur	1	0,75
Pembimbing Ibadah	1	0,75
Jumlah	133	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Table 2.4 memberikan gambaran jamaah umrah Rima Tour mengetahui Rima Tour dari teman sebanyak 29 orang atau 21, 80 %, dari saudara 23 orang, dari SD Islam Hidayatullah (karena letak kantor Rima Tour berada pada kompleks SD Islam Hidayatullah) 17 orang, orang tua 11 orang, iklan 12 orang, media sosial 9 orang, tetangga 8 orang, alumnus jamaah 6 orang, atasan kerja 5 orang, dekat rumah 5 orang, pameran di mall 3 orang, web 3 orang, brosur 1 orang, dan pembimbing ibadah 1 orang. Data ini menunjukkan bahwa media sosial mulai menjadi referensi dalam memilih biro umrah, sedangkan brosur sudah mulai ditinggalkan oleh calon jamaah umrah. Letak kantor Rima Tour juga menjadi pertimbangan para calon jamaah umrah.

2.5.5 Profil Responden Berdasarkan Berapa kali Umrah

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan Berapa Kali Umrah tergambar pada table berikut.

Tabel 2. 5 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Umrah

Berapa Kali Umrah	Jumlah	Persentase
1	128	96,24
2	4	3,01
7	1	0,75
Jumlah	133	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2021

Table 2.5 menunjukkan mayoritas responden baru pertama kali melakukan umrah dengan jumlah 128 orang atau 96,24 %. Umrah dua kali ada 4 orang atau 3,01 % dan umrah sebanyak tujuh kali ada 1 orang atau 0,75%.