

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Mutiara Amanah, yang lebih dikenal luas di masyarakat dengan nama merek Mutamtour, merupakan sebuah perusahaan biro perjalanan wisata yang berfokus pada layanan ibadah Umrah dan Haji. Didirikan pada tahun 2013, Mutamtour menorehkan sejarah penting di kancah industri travel lokal dengan menjadi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) resmi pertama dan satu-satunya yang berasal dari Bojonegoro, sebuah pencapaian yang dikukuhkan melalui izin dari Kementerian Agama (Menag) dengan nomor 764 tahun 2017. Kehadirannya tidak hanya mengisi kekosongan pasar tetapi juga menjawab tren "Local Champions" dimana masyarakat cenderung lebih percaya dan nyaman dengan penyedia jasa yang berasal dari daerah mereka sendiri.



Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Logo PT. Mutiara Amanah berbentuk kakbah dengan warna dasar hitam dan warna kombinasi oranye. Dibawah gambar kakbah terdapat nama singkat perusahaan (MUTAMTOUR) kemudian di paling bawah terdapat tagline perusahaan "Amanah Mendampingi"

Latar belakang berdirinya PT. Mutiara Amanah didasari oleh serangkaian observasi dan kebutuhan pasar yang mendalam. Salah satu pendorong utamanya adalah antrian haji reguler di Indonesia yang sangat panjang, sering kali mencapai lebih dari 30 tahun, yang membuat ibadah Umrah menjadi alternatif utama bagi umat Muslim yang rindu untuk segera mengunjungi Baitullah. Selain itu, pendiri perusahaan melihat adanya kebutuhan mendesak akan biro umrah yang tidak hanya menjual paket perjalanan, tetapi juga memberikan rasa aman, kepercayaan, dan pelayanan yang tulus (taking care). Pertumbuhan kelas menengah (middle class) di

Indonesia yang semakin kritis dan menuntut layanan berkualitas tinggi juga menjadi faktor pendorong lainnya.

Salah satu karakteristik unik dari target pasar Mutamtour adalah demografi jamaahnya. Data internal perusahaan menunjukkan bahwa jamaah yang melaksanakan ibadah umrah bersama Mutamtour adalah mereka yang berusia lanjut, yaitu di atas 60 tahun. Kelompok usia ini memiliki kebutuhan spesifik yang memerlukan perhatian lebih, seperti kendala kondisi kesehatan, kebutuhan waktu istirahat yang cukup, dan pentingnya kebersamaan dalam kelompok agar tidak tersesat, terutama saat beraktivitas di sekitar Masjidil Haram atau Masjid Nabawi. Kegagalan dalam mengakomodasi kebutuhan-kebutuhan ini dapat menyebabkan ibadah jamaah menjadi tidak maksimal.

Menjawab tantangan tersebut, Mutamtour membangun filosofi bisnisnya di atas komitmen "Amanah Mendampingi". Komitmen ini bukan sekadar slogan, melainkan sebuah janji untuk memastikan setiap jamaah, terutama yang lanjut usia, merasa diperhatikan, aman, dan nyaman selama perjalanan ibadah mereka. Mutamtour berupaya melayani jamaah layaknya keluarga sendiri, menempatkan ketulusan di atas motif bisnis semata. Dengan pendekatan ini, Mutamtour berhasil menciptakan sebuah lingkungan perjalanan yang membuat jamaah merasa lebih tenang, senang, dan dapat beribadah dengan khusyuk di Tanah Suci. Perusahaan juga secara konsisten melakukan pembaruan layanan, terbuka terhadap masukan, dan berkomitmen untuk memberikan manfaat bagi komunitas sekitar.

Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	:	PT. Mutiara Amanah
Bentuk Perusahaan	:	Perseroan Terbatas (PT)
Jenis Usaha	:	Biro Perjalanan Wisata, PPIU dan PIHK
Alamat	:	Jl. KHR. Moh. Rosyid No. 100 Bojonegoro
Telepon	:	(0353) 571029
Email	:	info@mutamtour.com
TDUP	:	503/11/TDUP/412.216/2020
NIB	:	9120108810988
Izin PPIU	:	U.576 Tahun 2020

Izin PIHK : 91201088109880001 Tahun 2021

2.2 Visi Misi

Visi dan Misi PT. Mutiara Amanah (Mutamtour) yang terdapat dalam company profilnya dirancang untuk menjadi kompas yang mengarahkan seluruh operasional dan strategi perusahaan, dengan fokus utama pada perpaduan antara layanan fungsional yang unggul dan keterikatan emosional yang mendalam dengan para jamaah.

VISI

Visi perusahaan adalah:

"Memadukan layanan functional benefit dan emotional engagement"

Visi ini mencerminkan pemahaman mendalam perusahaan bahwa perjalanan ibadah bukan sekadar transaksi jasa. Di satu sisi, functional benefit merujuk pada keunggulan layanan yang dapat dirasakan secara fisik dan praktis, seperti akomodasi yang nyaman, transportasi yang memadai, dan bimbingan ibadah yang jelas. Di sisi lain, emotional engagement menyoroti pentingnya membangun hubungan emosional yang kuat dengan jamaah, menciptakan pengalaman yang menyentuh hati, menenangkan, dan berkesan secara spiritual. Visi ini mengarahkan Mutamtour untuk tidak hanya menjadi penyedia jasa, tetapi juga mitra perjalanan yang dipercaya dan dicintai oleh jamaahnya.

MISI

Untuk mewujudkan visi tersebut, PT. Mutiara Amanah menetapkan beberapa misi strategis sebagai berikut:

1. Melayani setulus hati layaknya melayani keluarga sendiri.

Misi ini adalah inti dari budaya pelayanan Mutamtour. Setiap interaksi dengan jamaah, mulai dari pendaftaran hingga kepulangan, didasari oleh ketulusan, empati, dan perhatian personal seolah-olah sedang melayani anggota keluarga sendiri.

2. Amanah mendampingi jamaah umroh.

Sesuai dengan komitmen utamanya, misi ini menegaskan tanggung jawab perusahaan untuk mendampingi jamaah secara penuh, memastikan keamanan, kenyamanan, dan kelancaran pelaksanaan ibadah mereka di Tanah Suci.

3. Memperbanyak promosi melalui iklan, pameran, gathering, dan kanvasing.

Misi ini berfokus pada upaya pemasaran untuk menjangkau calon jamaah yang lebih luas. Perusahaan secara aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan promosi untuk meningkatkan kesadaran merek dan mengedukasi pasar tentang keunggulan layanannya.

4. Menjalinkan kerjasama yang baik dengan komunitas.

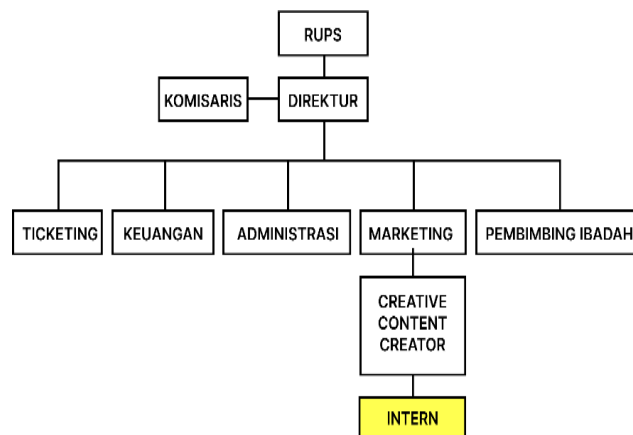
Mutamtour menyadari pentingnya membangun jaringan dan kemitraan dengan berbagai komunitas, seperti majelis taklim, organisasi keagamaan, dan kelompok masyarakat lainnya, untuk memperluas jangkauan dan membangun kepercayaan di tingkat akar rumput.

5. Memperbanyak cabang di sekitar Bojonegoro.

Sebagai "Local Champion", misi ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan cabang di berbagai kecamatan atau kota kabupaten sehingga mempermudah akses informasi dan pendaftaran bagi calon jamaah di berbagai daerah.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT. Mutiara Amanah (Mutamtour) dirancang untuk memastikan operasional perusahaan berjalan secara efektif dan efisien, dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas di setiap unitnya. Struktur ini memungkinkan koordinasi yang solid antar departemen untuk mencapai tujuan perusahaan dalam memberikan layanan perjalanan ibadah yang berkualitas tinggi.



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi

Sumber : Hasil olahan pribadi berdasarkan data internal perusahaan (2025)

Deskripsi Unit dan Tanggung Jawab

Struktur organisasi dipimpin oleh seorang Direktur, yang bertanggung jawab atas keseluruhan strategi dan operasional perusahaan, serta melapor kepada RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham). Direktur diawasi oleh seorang Komisaris yang memberikan nasihat dan pengawasan. Di bawah Direktur, terdapat beberapa unit fungsional yang menangani aspek-aspek kunci dari bisnis:

1. Unit Pemasaran dan Penjualan (Marketing & Sales)

Dipimpin oleh Manajer Pemasaran (Haeny Mustika Surya Dewi), unit ini adalah garda depan perusahaan dalam menjangkau calon jamaah. Tugas utamanya meliputi penyusunan strategi promosi, menjalankan kampanye iklan baik secara online (seperti Facebook & Instagram Ads) maupun offline, menjalin kemitraan dengan agen, serta melayani konsultasi dan pendaftaran calon jamaah. Mahasiswa magang dalam riset ini berkoordinasi erat dengan unit ini.

2. Unit Ticketing

Ditangani oleh Dwi Nur Meiliana, S.Ak, unit ini bertanggung jawab penuh atas segala hal yang berkaitan dengan tiket perjalanan jamaah. Ini mencakup pemesanan, penerbitan, dan pengelolaan tiket pesawat, serta memastikan jadwal penerbangan sesuai dengan paket perjalanan yang telah disusun.

3. Unit Keuangan

Di bawah tanggung jawab Venyta Dwi Agmerda, S.Pd, unit ini mengelola seluruh aspek finansial perusahaan. Tugasnya mencakup pencatatan semua transaksi (pemasukan dan pengeluaran), pengelolaan pembayaran dan pelunasan biaya dari jamaah, penyusunan laporan keuangan, serta pengaturan anggaran operasional perjalanan.

4. Unit Administrasi

Dikelola oleh Suwati Dwi Sarwopeni, S.Sos, unit ini berperan sebagai pendukung utama operasional perusahaan. Tugasnya meliputi pengelolaan dokumen-dokumen penting, pengarsipan data jamaah, surat-menyurat, dan memastikan kelancaran administrasi kantor secara umum.

5. Unit Pembimbing Ibadah (Religious Guide/Muthawwif)

Dipimpin oleh H. Moh. Bahrudin, S.Pd.I, unit ini memegang peranan krusial dalam aspek spiritual perjalanan. Tim pembimbing ibadah bertanggung jawab memberikan bimbingan manasik haji dan umrah sebelum keberangkatan, mendampingi jamaah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, serta memberikan ceramah dan motivasi rohani untuk menjaga kekhusyukan jamaah.

Selain unit-unit yang tergambar dalam struktur utama, operasional perusahaan juga didukung oleh fungsi-fungsi lain seperti

- Layanan Pelanggan (menangani pertanyaan dan keluhan),
- Operasional & Keberangkatan (mengurus dokumen perjalanan seperti visa dan paspor),
- IT & Media Sosial (mengelola aset digital perusahaan), dan
- Legal & Perizinan (memastikan kepatuhan terhadap regulasi).

Struktur yang komprehensif ini memungkinkan PT. Mutiara Amanah untuk menjalankan operasionalnya secara terpadu dan profesional.

Kedudukan praktik kerja magang berada pada posisi content creator media sosial yang berada dibawah naungan departemen marketing. Berikut ini merupakan rincian pekerjaan dari departemen yang ditempati penulis, yaitu departemen marketing:

1. Marketing Manager

Marketing Manager bertanggung jawab penuh atas keseluruhan strategi pemasaran. Tugasnya mencakup:

- a) Mengembangkan dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang selaras dengan tujuan bisnis perusahaan.
- b) Mengelola anggaran pemasaran dan memastikan alokasinya efisien.
- c) Menganalisis tren pasar dan perilaku konsumen untuk mengidentifikasi peluang baru.
- d) Mengawasi kampanye pemasaran dari tahap perencanaan hingga eksekusi.
- e) Memimpin dan membimbing tim pemasaran, termasuk Content Creator dan posisi lainnya.
- f) Mengevaluasi kinerja kampanye dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai target.
- g) Berkoordinasi dengan departemen lain seperti penjualan dan pengembangan produk untuk memastikan pesan yang konsisten.

2. Creative Content Creator

Creative Content Creator bertanggung jawab dalam merancang dan memproduksi konten yang menarik dan relevan untuk berbagai platform media sosial. Tanggung jawab utamanya meliputi:

- a) Membuat ide konten kreatif yang sesuai dengan strategi pemasaran dan target audiens.
- b) Menulis teks, merancang visual (grafis, foto), dan mengedit video untuk postingan media sosial.
- c) Memastikan semua konten yang diproduksi sesuai dengan *brand guidelines* dan standar kualitas.
- d) Melakukan riset tren media sosial dan *hashtag* yang relevan untuk meningkatkan visibilitas konten.

- e) Berinteraksi dengan audiens melalui komentar dan pesan untuk membangun komunitas.
- f) Memantau kinerja konten dan menganalisis metrik untuk memahami apa yang berhasil dan tidak.
- g) Berkoordinasi erat dengan Marketing Manager untuk memastikan konten mendukung tujuan kampanye.
- h) Membantu dalam penjadwalan dan publikasi konten di berbagai platform media sosial.

Dengan pembagian tanggung jawab ini, Departemen Marketing dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan pemasaran perusahaan dan meningkatkan visibilitas merek di ranah digital.