

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Dalam rangka penelitian tentang “Identifikasi Karakteristik Wirausahawan Pada Pemilik Usaha PT Rikola Tour & Travel Menurut Meredith”, dimohon kesediaan saudara/i untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir. Berdasarkan kode etik penelitian ilmiah, maka kami menjamin kerahasiaan informasi yang saudara/i sampaikan dalam kuesioner ini. Jawaban kuesioner ini tidak akan mempengaruhi kinerja saudara/i.

IDENTITAS RESPONDEN

Silahkan saudara/i mengisi dan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang telah disediakan. Setiap pertanyaan membutuhkan satu jawaban saja.



Nama Lengkap : _____

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : _____ tahun

Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA D3 S1
 Lainnya, sebutkan.....

Divisi / Bagian : Manajer Tiket Staff Tiket
 Manajer Tur Staff Tur
 Kasir Kurir
 Akuntan Dokumen

Lama Bekerja : < 1 thn 4 – 6 thn
 1 – 3 thn > 6 thn

Pendapatan/ bulan : < Rp 2.000.000
 Rp 2.000.000 - Rp 4.000.000
 Rp 4.000.001 - Rp 6.000.000
 Rp 6.000.001 - Rp 8.000.000
 > Rp 8.000.000

PENILAIAN KARAKTERISTIK PEMILIK RIKOLA

Berikut merupakan pernyataan tentang pemilik Rikola. Berilah jawaban dengan tanda centang (✓) atas penilaian saudara/i terhadap pemilik (yang menjabat sebagai Direktur Utama). Setiap pernyataan membutuhkan satu jawaban saja. Tuliskan alasan / pendapat saudara/i secara singkat mengenai jawaban tersebut.

Keterangan Jawaban :

SS: Sangat Setuju ; S: Setuju ; N: Netral ; TS : Tidak Setuju ; STS : Sangat Tidak Setuju

| No | Item | SS | S | N | TS | STS |
|-----------------------------------|---|----|---|---|----|-----|
| 1. Percaya diri | | | | | | |
| a. | Pemilik memiliki keyakinan atas kemampuan yang dimiliki wirausahawan untuk menciptakan produk jasa yang sesuai kebutuhan pelanggan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| b. | Ketidaktergantungan pemilik terhadap pihak luar dalam pengambilan keputusan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| c. | Pemilik mampu mengorganisasikan dan mengawasi jalannya usaha sesuai dengan kehendak sendiri. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| d. | Pemilik memiliki pengharapan bahwa rencana dan target yang telah ditetapkan akan tercapai. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |

| No | Item | SS | S | N | TS | STS |
|---|--|----|---|---|----|-----|
| 2. Berorientasi pada Tugas dan Hasil | | | | | | |
| a. | Pemilik memiliki keyakinan dapat mencapai tujuan usaha yang telah ditetapkan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| b. | Pemilik memiliki kemampuan yang dapat mengarahkan kegiatan usaha untuk mendapatkan laba. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| c. | Pemilik memiliki ketekunan dalam menghadapi setiap proses yang terjadi dalam usaha. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| d. | Pemilik memiliki ketabahan dalam menghadapi setiap proses yang terjadi dalam usaha. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| e. | Pemilik mau bekerja keras dalam menjalankan usahanya. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| f. | Pemilik bersemangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai wirausahawan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| g. | Pemilik memiliki kemampuan dalam mengembangkan dan memajukan perusahaan. | | | | | |
| | | | | | | |

| No | Item | SS | S | N | TS | STS |
|-----------------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| 3. Pengambil Risiko | | | | | | |
| a. | Pemilik mampu memperhitungkan akibat yang merugikan dari suatu keputusan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| b. | Pemilik bersedia menerima tanggung jawab pribadi atas akibat-akibat keputusan, baik yang menguntungkan atau tidak. | | | | | |
| Alasan: | | | | | | |
| c. | Pemilik memiliki keyakinan mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan. | | | | | |
| Alasan: | | | | | | |
| d. | Pemilik mampu menghadapi tantangan yang sulit namun dapat dicapai. | | | | | |
| Alasan: | | | | | | |

| No | Item | SS | S | N | TS | STS |
|-----------------------------------|---|----|---|---|----|-----|
| 2. Kepemimpinan | | | | | | |
| a. | Pemilik bertindak dengan cermat dalam mengawasi dan mengontrol segala proses kegiatan dalam perusahaan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| b. | Pemilik mampu untuk berelasi dengan orang lain dengan berbagai macam karakter. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |

| No | Item | SS | S | N | TS | STS |
|-----------------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| c. | Pemilik mampu menanggapi saran-saran dan kritik dari orang lain mengenai pelayanan perusahaan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |

| 3. Berorientasi ke masa depan | | SS | S | N | TS | STS |
|-----------------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| a. | Pemilik memiliki visi dan misi usaha. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| b. | Pemilik memiliki rencana usaha yang jelas dalam tiga sampai lima tahun ke depan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| c. | Pemilik memiliki pandangan perseptif (kesadaran yang tajam dan cerdas) ke depan mengenai kemajuan dan perkembangan usahanya. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |

| 4. Keorisinilan | | SS | S | N | TS | STS |
|-----------------------------------|--|----|---|---|----|-----|
| a. | Pemilik mampu menciptakan ide-ide baru untuk jasa yang ditawarkan perusahaan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| b. | Pemilik mampu menciptakan ide-ide berbeda untuk jasa yang ditawarkan perusahaan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |

| No | Item | SS | S | N | TS | STS |
|-----------------------------------|---|----|---|---|----|-----|
| c. | Pemilik mampu menyesuaikan diri pada kondisi yang terjadi pada perusahaan. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| d. | Pemilik memiliki banyak sumber informasi mengenai destinasi wisata. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| e. | Pemilik mampu melakukan berbagai peran atau tanggung jawab dalam kegiatan usahanya. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |
| f. | Pemilik memiliki wawasan yang luas. | | | | | |
| Alasan : | | | | | | |

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada saudara/i untuk kesediaan waktu yang sudah diluangkan untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Peneliti

LAMPIRAN 2

PANDUAN WAWANCARA “IDENTIFIKASI KARAKTERISTIK WIRAUSAHAWAN PADA PEMILIK USAHA PT RIKOLA TOUR & TRAVEL MENURUT MEREDITH”

1. Sebagai pemilik PT Rikola, apakah ibu juga terlibat aktif dalam perusahaan ini?
2. Jika Ya, sebagai apa?
3. Apakah setiap hari nya ibu selalu berada di kantor?
4. Berarti segala proses kegiatan dalam perusahaan dibawah kontrol ibu langsung ya?
5. Sudah berapa lama ibu memimpin perusahaan ini?
6. Apa yang menjadi alasan ibu mendirikan / menjalankan bisnis tur ini?
7. Adakah anggota keluarga yang juga terlibat di perusahaan ini?
8. Jika ya, di bagian apa?
9. Bisa diceritakan bagaimana awalnya usaha ini berdiri dan mengapa bergerak dalam bidang jasa yaitu tur & travel?
10. Layanan apa saja yang Rikola tawarkan kepada pelanggan selama ini?
11. Produk apa saja yang dikeluarkan oleh Rikola?
12. Apakah di sini menyediakan private tur?
13. Lalu bagaimana dengan perbedaan biaya antara private tur dan tur biasa?
14. Selama memimpin perusahaan ini apakah ibu sering mengalami kendala?
15. Jika boleh tahu, apa saja kendalanya?
16. Bagaimana cara ibu mengatasi kendala tersebut?
17. Dalam mengambil keputusan di perusahaan ini, apakah ada campur tangan pihak lain dalam mengambil keputusan?
18. Jika ya, siapa dan mengapa?
19. Ketika menyusun target dan rencana, pernah tidak merasa ragu akan keberhasilan goals itu?
20. Ketika ragu, lalu biasanya apa yang akan ibu lakukan?
21. Ketika tidak, apa yang mendorong ibu supaya bisa yakin akan berhasil?
22. Bagaimana ibu bisa yakin dengan tujuan usaha yang telah ditetapkan?
23. Dalam mengerjakan usaha, apakah ibu selalu berorientasi pada laba?
24. Bagaimana ibu tahu bahwa segala kegiatan usaha mengarah untuk mendapatkan laba?
25. Apakah menurut ibu tekun dan tabah dalam menghadapi setiap proses merupakan kunci keberhasilan suatu usaha?
26. Bisa diceritakan adakah pengalaman mengenai hal itu?
27. Selama kurang lebih 30 tahun perjalanan Rikola di dunia bisnis, tentu pernah ya bu mengalami pasang surut kondisi ekonomi. Bisa diceritakan bagaimana masa2 sulit yang dulu pernah dialami dan bagaimana bisa terus berjuang sampai detik ini?

28. Ketika menjadi seorang wirausahawan, pernahkah ibu merasa bosan/jenuh/hampir menyerah? Jika ya, lalu hal apa yang membuat ibu kembali bersemangat menjalani bisnis ini? Jika tidak, apa yang membuat ibu begitu bersemangat mengerjakan bisnis ini?
29. Bagaimana caranya Rikola mempertahankan eksistensinya di dunia travel, meskipun banyak pesaing? (travel agent yg lain/situs tiket murah)
30. Wirausahawan sering dibidang sebagai pengambil risiko. Dalam hal ini apakah ibu cukup berani dan dapat memperhitungkan dalam mengambil sebuah risiko, walaupun muncul akibat merugikan setelahnya?
31. Bisa diceritakan pengalaman dalam mengambil risiko itu?
32. Ketika dihadapkan pada suatu pilihan, tentu sebagai wirausahawan harus bersedia menanggung segala konsekuensi keputusan apa yang dipilih nantinya (baik itu menguntungkan atau tidak). Apakah pernah mengalami hal itu bu?
33. Bisa diceritakan bagaimana kondisi saat itu?
34. Menurut ibu, pentingkah mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab kepada bawahan?
35. Sehubungan dengan karyawan, apakah ibu pernah mengalami kesulitan dalam mengatur/memanage mereka?
36. Jika Ya, kesulitan apa yang pernah dihadapi dan bagaimana mengatasinya?
37. Jika ada seorang karyawan yang lalai dalam mengerjakan tugasnya, apa yang akan ibu lakukan terhadap karyawan tersebut?
38. Apakah selama menjalani bisnis ini ibu selalu ingin menghadapi tantangan yang sulit namun dapat dicapai?
39. (kalau bingung, tanya tentang) Pernah tidak menerima job ke destinasi wisata yang belum pernah di bawakan oleh Rikola?
40. Bisa diceritakan?
41. Bagaimana ibu mengawasi segala proses kegiatan dalam perusahaan selama ini?
42. Sehubungan dengan pelanggan (baru/setia) apakah ibu pernah mengalami kendala dalam berinteraksi dengan mereka?
43. Sebagai perusahaan jasa, pernahkah ada komplain dari pelanggan?
44. Ketika mengalami pelanggan yang kurang/tidak cukup puas dengan pelayanan Rikola, apa yang akan ibu lakukan kepada pelanggan tersebut?
45. Apakah dalam berelasi dengan orang lain ibu mengalami kesulitan? Jika ya, mengapa dan penjelasan. Jika tidak, bagaimana ibu menghadapi orang lain dengan berbagai macam karakter yang mereka miliki, terutama para pelanggan Rikola?
46. Menurut ibu, bagaimana menjaga pola komunikasi yang baik dengan pelanggan agar mereka tetap menjadi pelanggan setia Rikola?
47. Bagaimana caranya agar ibu bisa menerima kritik dan saran dari orang lain mengenai pelayanan perusahaan?
48. Jika tidak, lanjut saja.
49. Adakah visi dan misi perusahaan, kalo iya apa?
50. Dalam beberapa tahun ke depan (3-5 tahun), rencana-rencana apa yang sudah ibu rancang untuk kemajuan usaha ini?

51. Apakah ibu ada rencana untuk ekspansi perusahaan (seperti perekrutan pegawai, perluasan pangsa pasar, penciptaan pasar baru) agar perusahaan semakin kompetitif dan meningkatkan keuntungan? Silahkan penjelasannya.
52. Saat ini memang banyak destinasi-destinasi wisata yang menarik, namun saya pernah dengar ada beberapa orang yang bilang, kadang bosan ni destinasi nya hampir sama, udah pernah kesana dan lain-lain. Menanggapi hal itu, bagaimana cara ibu supaya menemukan rute baru?
53. Dalam mencari konsumen, biasanya Rikola menjemput bola atau menunggu bola?
54. Sebagai perusahaan biro jasa, tentu saat ini banyak sekali persaingan yang terjadi dalam pasar. Melihat banyak situs-situs yang menjual tiket murah (baik hotel maupun transportasi) bahkan saat ini konsumen dapat dengan mudahnya mengatur rute perjalanan mereka. Kira-kira apa yang akan ibu lakukan untuk menghadapi persaingan di tengah jaman yang semakin modern ini?
55. Adakah vendor-vendor yang terkait dengan perusahaan ini? Apa saja?
56. Sudah berapa lama bekerja sama dengan vendor-vendor tersebut?
57. Bagaimana dapat menjalin kerjasama yang cukup lama dengan vendor-vendor ini?
58. Sebagai pemilik dan pelaku usaha, biasanya akan dituntut untuk dapat melakukan segala peran atau tanggung jawab dalam usaha tersebut, karena kita tidak pernah tahu apa yang akan terjadi pada perusahaan. Misalnya saja ada pegawai yang keluar atau tidak masuk, sehingga ibu yang adalah seorang wirausahawan harus mengerjakan pekerjaan tersebut. Jika ditanya mengenai kemampuan dapat melakukan berbagai peran atau tanggung jawab di dalam perusahaan, (antara 1-5 ibu dapat menilai diri sendiri di poin berapa) Bagaimana pendapat ibu?
59. Apakah ibu gemar membaca buku?
60. Buku apa yang biasa ibu baca?
61. Media apa yang biasa ibu pakai untuk mencari sumber informasi terkini?
62. Jika boleh tahu, apa saja yang sudah ibu dapatkan (benefit) selama menjalani bisnis ini?
63. Sebagai seorang wirausahawan apakah ibu ada pesan atau saran untuk para wirausahawan pemula yang saat ini sedang berjuang supaya dapat sukses seperti ibu?

Peneliti: “Terima kasih atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan, semoga dapat bermanfaat bagi peneliti, narasumber, juga para pembaca.”

LAMPIRAN 3

| TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK RIKOLA |
|--|
| Ya, tentu saja saya terlibat. Saya sebagai Direktur Utama, saya juga membawahi beberapa karyawan di bidang tur, tiket, keuangan, manajemen, operasional, semuanya yang berhubungan dengan kantor ya. |
| Ya tentu saja. |
| Ya. |
| Saya sejak tahun 2005, berarti sekitar 15 tahun ya. Suami saya, Pak Susanto yang memimpin sebelumnya |
| Saya melanjutkan usaha suami, Pak Susanto. Sebenarnya saya sudah ikut kerja di Rikola sejak tahun '89. Membantu mengurus tiket, tur, tapi setelah suami tidak ada, perusahaan saya pimpin sejak tahun 2005 itu. |
| Ada, anak saya yang pertama. Dia sebagai Manajer Operasional dan Tur. |
| Waktu itu ada <i>travel agent</i> yang sedang mengalami kemunduran dan akhirnya perusahaannya dijual, lalu kami membelinya. Dulu, jasa tur & travel masih jarang sekali, orang-orang masih susah untuk mencari tiket pesawat dan pesawat dulu menjadi suatu hal yang mahal dan mewah. Orang-orang yang bepergian menggunakan pesawat hanya orang-orang yang berduit aja. Melihat itu, kami mengambil peluang dengan membeli perusahaan yang sudah collapse itu, karena waktu itu kami yakin bahwa dunia pariwisata di waktu mendatang akan luar biasa. |
| Dari awal kita bergerak di tiket pesawat, kemudian mulai ke tur lokal, tur internasional, lantas mulai menyewakan bis. Bis-bis itu disewakan untuk domestik ya. Lantas mobil, pembuatan visa, paspor, tiket domestik & internasional itu pasti ya. Kami melayani semua hal yang menyangkut pariwisata, semua hotel di domestik & internasional juga kita layani. |
| Kami mengeluarkan produk pariwisata dengan harga terjangkau, paket tur dalam negeri dan luar negeri, tiket pesawat dalam negeri, luar negeri dan hotel dengan harga yang bersaing. |
| Tentu saja, jika ada keluarga besar atau kecil atau teman-teman mau berwisata kami dapat menyediakan semuanya. Private tur mulai dari 2 orang, kami sudah bisa menyediakan paket private tur. |
| Kalau tur biasa produknya sudah kami buat, jadi kami sudah punya produk. Misal, ke Bali 4 hari kalo tur biasa konsumen yang menyesuaikan dengan produk tur kami. Jadi konsumen yg menyesuaikan dgn tanggal, rute yang sudah kami buat, tempat wisatanya, konsumen tinggal menyesuaikan. Kalau private tur, konsumen bisa mengatur sendiri mau kemana saja, tanggal berapa, mau naik pesawat apa, atau mau hotel bintang berapa sesuai dengan budget tamu yang inginkan. |
| Pasti ya, dimana-mana, usaha pasti ada kendalanya. Dalam setiap pekerjaan dan bisnis pasti ada kendala. Terutama karena kami di bidang jasa, pasti kendalanya juga mengenai service kami. Kemudian hubungan kami dengan supplier. Misalnya seperti pesawat, hotel, bis, transport, dll. Kendalanya mungkin seperti pesawatnya kurang enak, bis kurang bagus atau bisa saja bisnya tiba-tiba mogok, hotelnya kurang bersih, lalu TL nya kurang enak, makanannya kurang cocok dengan lidah tamu. Ya beberapa kendala pariwisata seperti itu sih. |

TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK RIKOLA

| |
|---|
| <p>Kita dengarkan keluhan konsumen itu ya, lantas dari awal kita sudah tekankan dari awal kalau hotel ini bintang berapa, bisnya seperti apa supaya tamu tidak membeli seperti kucing dalam karung. Jadi kami jelaskan semuanya dari awal. Jadi ternyata juga dapat berjalan sesuai yang diinginkan, itu aja.</p> |
| <p>Keputusan yang kami ambil, pasti dari hasil meeting dan pembicaraan di dalam manajemen kami. Biasanya tidak ada campur tangan dari pihak lain, hanya intern kami saja.</p> |
| <p>Keraguan sih pasti ada ya, tapi kami fokus terhadap goal yang akan kami capai, dan kami harus optimis didukung dengan perencanaan yang baik.</p> |
| <p>Ketika ragu, kami mencari informasi yang update dan berusaha belajar lagi kalau misalnya ada yang kurang dan melihat perkembangan dari masa kini dan masa lalu.</p> |
| <p>Berdasarkan research, pengamatan dan rencana ya.</p> |
| <p>Tentu saja ya, saya sebagai pengusaha supaya bisa jalan pasti memerlukan laba, tapi dalam bisnis ini, mungkin saya lebih mementingkan service yang utama dulu, jadi istilahnya profit sedikit gakpapa asal tamu bisa puas.</p> |
| <p>Pasti kami sudah perhitungkan dari awal ketika membuat produk, ketika kami menjual pasti semuanya sudah mengarah untuk mendapatkan keuntungan.</p> |
| <p>Iya, tentunya. Dalam mendapatkan suatu proyek harus membuat perhitungan yang teliti supaya bisa goal dan tidak gampang menyerah, dan harus fleksibel sesuai dengan bagaimana keinginan customer. Terkadang, untuk mendapatkan customer kami biasanya ditandingkan dengan agen-agen yang lain. Walaupun mungkin kadang diserang dari berbagai macam pihak, tapi kami tetap fokus pada produk kami dan mengandalkan produk kami yang terbaik. Yakin dengan produk sendiri, jadi ya tidak berkecil hati dan tekun, dan juga bisa fleksibel. Misal harganya terlalu mahal, bisa coba kami turunkan atau kualitasnya kurang bagus bisa kami tingkatkan, seperti itu.</p> |
| <p>Tentu saja, mulai dari awal terjun bisnis ini, harus belajar bagaimana caranya manage, bagaimana cara kerjanya. Waktu jaman dulu pun, kami harus mengantri beli tiket (seperti tiket Garuda itu harus ngantri) membuat tiket secara manual dengan tangan. Lantas berlangsungnya kemajuan jaman, tiket-tiket itu mulai beralih ke digital, harus belajar lagi. Yang penting harus mengikuti jaman dan terus belajar karena selama ini, bisnis di bidang pariwisata selalu berubah-ubah. Kalau tidak mengikuti jaman, pasti akan tergerus kalah dengan pesaing yang lebih canggih-canggih. Dulu juga sempat mengalami krisis moneter tahun '98, tapi kami berjuang keluar dari masalah itu dan bisa bertahan hingga detik ini.</p> |
| <p>Tidak sih, saya tidak pernah jenuh dan bosan karena itu satu-satunya penghasilan saya ya Vio. Juga selalu ada hal baru disetiap prosesnya, ketika bertemu orang baru atau ada destinasi wisata baru, ketika pengalaman-pengalaman baru muncul itu membuat lebih menarik.</p> |
| <p>Harus kreatif ya. Kunci utama menjadi travel agent karena kita di bidang jasa, jadi harus punya koneksi, punya langganan dan kita harus menjaga hubungan dengan customer dengan baik. Yang membedakan adalah juga dari service nya, mungkin harga lebih mahal, tapi service lebih baik, mungkin bisa orang-orang akan pindah ke kita. Kita lebih pendekatan secara personal ya ke customer. Terutama di Rikola ini saya ikut terjun langsung menghadapi customer, biasanya kalau customer bertemu langsung dengan ownernya akan lebih senang.</p> |

TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK RIKOLA

Biasanya setiap risiko akan kami perhitungkan dengan seakurat mungkin, tapi sebagai wirausahawan seperti saya risiko itu penting, karena kalau tidak ada risiko tidak akan bisa maju. Semuanya pasti ada risikonya, apalagi di bidang jasa seperti ini, seperti yang tadi saya jelaskan, tiba-tiba pesawat tidak jalan, itu juga suatu risiko. Dari pihak kami harus merefund uang ke customer dan malah kami tidak mendapatkan apa-apa, seperti kerja rodi saja kan, tapi tetap kami jalankan. Itu kan berhubungan kalau sampai pesawat tidak jalan, berhubungan dengan bookingan makan, hotel, transport, wah jadi kacau balau itu sebetulnya. Karena di dalam bisnis risiko-risiko itulah yang membuat kami lebih baik. Jadi kalau pihak kami dapat handle risiko itu, kepercayaan orang pada kami akan meningkat.

Misalnya, kita punya produk tur, lantas kita buat untuk 20 orang. Istilahnya kita profit dengan 20 orang. Jika kuota 20 orang itu tidak terpenuhi, maka DP hotel, tempat makan, semuanya, kami bisa rugi. Karena BEP nya dengan 20. Misal hanya terkumpul 18 orang, tetap kami jalankan masih bisa. Tapi kalo kurang dari itu, otomatis kita malah rugi. Nah itu risikonya untuk kerugian.

Iya, pasti pernah. Misalnya seperti ketika kami berusaha mencari supplier bis baru tidak menggunakan supplier bis yang lama. Tentu kami tidak tahu service nya bagaimana, supirnya seperti apa, tahu jalan atau tidak. Tapi kami mau untuk mencoba supplier baru itu karena mungkin dari faktor harga murah, tahunnya baru, bis nya lebih bagus, dll. Jadi kami putuskan untuk mengambil supplier bis yang baru. Dalam perjalanan waktu, pernah kami memakai supplier yang baru, ternyata krunya tidak kompeten dan sangat merugikan. Supirnya tidak tahu jalan sampai nyasar-nyasar, nah itu membuat tamu menjadi "Wah service nya tidak bagus" dan kita menjadi sasaran komplain memang. Hanya gara-gara supir yang tidak menguasai jalan, bisa menjadi nilai fatal untuk Rikola.

Iya dong, sangat penting. Kita tidak bisa mengcover semua pekerjaan itu ke diri saya sendiri. Jadi tetap harus ada delegasi.

Iya pernah. Mengatur orang itu kan susah ya, susah-susah gampang. Dengan pribadi yang berbagai macam. Disini kita harus bisa bekerja sama dengan mereka, harus saling menghargai, saling menekankan bahwa bekerja sebagai tim adalah yang utama. Saya mendelegasikan tugas kepada mereka (karyawan) agar mereka juga punya tanggung jawab.

Karyawan yang tidak menguasai produk, lantas beberapa karyawan yang menyalahgunakan wewenang, baik wewenang keuangan dan pengambilan keputusan. Itu harus sering kita meeting dan training.

Misalnya di bagian tiket, kalau mereka salah kasih harga, salah nulis, maka kerugian ditanggung karyawan. Dengan seperti itu mereka lebih berhati-hati dalam proses pembuatan tiket. Karena mereka akan mengganti kalau salah. Lantas yang menyalahgunakan keuangan akan saya tindak tegas, bisa sampai lapor polisi dan dipecat.

TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK RIKOLA

Iya pernah, nah itu suatu tantangan sendiri bagi kita untuk mempelajari. Membuat produk baru itu tidak gampang. Waktu itu kami pernah memberangkatkan ke Eropa (bukan Eropa yang umum), tapi kami berusaha semaksimalnya supaya tahu destinasi yang bagus, channel hotel yg bagus, bis yang bagus atau tur lokal yg bagus. Jadi kami benar-benar belajar dan menggali info. Kemudian bernegosiasi dengan pihak sana dan akhirnya kami dapat channel-channel yg cukup untuk mencoba produk baru ini. Dan akhirnya kami berhasil membuat produk tersebut dan bisa kami jual ke customer. Juga bisa saja kita survey langsung ke sana.

Iya pasti, semua yang baru dicoba pada grup yang baru itu, tetapi kami tidak asal-asalan membuat produk, tentu dengan persiapan dan pertimbangan yang sangat matang dari travel agent yang kami sangat tahu mereka bertanggung jawab, tidak yang model ditelantarkan disana dan memang tidak pernah yang tamu sampai terlantar seperti itu. Selama ini berhasil semua.

Proses pengawasan karena saya setiap harinya berada dikantor dan saya kan terjun langsung di sini, jadi biasanya kalau ada masalah semua staff boleh langsung lapor ke saya. Misal ada kendala-kendala produk baru, masalah visa, atau teknis di komputer atau apapun juga biasanya bisa langsung laporan, dan saya juga berbaur dengan mereka. Saya berada ditempat mereka bekerja. Selain itu di kantor juga saya pasang cctv, ada laporan berkala setiap harinya, setiap minggu akan di review.

Tentu saja. Mungkin kendala yang lebih ke teknis ya, kami harus menjelaskan sebaik-baiknya, lalu di produk yang kami jual mungkin ada beberapa hal yang tidak ada sesuai keinginan mereka. Kadang-kadang juga bisa terjadi miskom, seperti customer bilang tanggal 25 tapi kami mencatatnya tanggal 20. Kemudian ketika Rikola menawarkan suatu produk tur dan kita bilang sudah pasti jalan, tapi ternyata gak jalan karena kita kekurangan orang untuk memenuhi kuota, dan harus mengganti tanggal keberangkatan. Atau ketika customer beli tiket, lalu mereka ingin refund membatalkan, membatalkan pun juga ada tenggat waktunya mungkin 7hari dapet beberapa persen, 14hari karena setiap Airlines punya kebijaksanaan masing-masing untuk menerapkan refundnya.

Banyak ya komplainnya, karena tidak semua orang puas, jadi pasti ada komplain. Kami menyikapinya tergantung case by case ya. Tetap yang penting ada komunikasi. Misal mereka tidak puasnya karena apa harus ditanya detail, kemudian mereka menuntutnya seperti apa, selama bisa memberikan akan kami berikan yang terbaik untuk mereka. Kalaupun tidak bisa, akan kami jelaskan dengan baik. Iya, harus ditelusuri dulu kemudian dicari jalan tengahnya supaya win-win solution. Kadang, dari pihak kami juga harus sudah siap dengan kerugian, misal tamunya komplain dan minta diganti uang, selama budgetnya masih masuk dan sesuai dgn kebijakan kami, pasti akan diganti dan bertanggung jawab.

Semuanya tergantung pada karakter masing-masing, karna dibidang jasa maka saya dan karyawan harus belajar berelasi dengan orang lain. Bagaimana berkomunikasi yang baik, menjelaskan produk kepada pelanggan supaya orang tertarik pada produk kita. Selain hanya mempresentasikan produk, kita juga harus belajar berelasi dengan kehidupan mereka. Mungkin hafal dengan nama customer kita, menanyakan bagaimana keadaan keluarga dan anak-anak. Jadi kita bukan hanya mementingkan closing, tapi kita juga menjaga relasi dengan customer.

TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK RIKOLA

Tentu dari respon kita kepada mereka ya, itu cepat atau lama. Misal ketika kita di wa atau ditelp tidak segera membalas itu dapat membuat pelanggan kesal. Jika kita fast respons dan punya tata bahasa yang baik, sopan dan bersahabat, tentu pelanggan akan sangat senang. Bisa juga dengan menjalin relasi dengan pelanggan, basa basi mulai dari mengetahui hobinya, kesenangannya apa. Biasanya setelah mereka melakukan perjalanan tur dan pembelian tiket, dan lain-lain, kalo ada pelanggan lama atau baru yang saya kenal kadang-kadang akan saya tanyain gimana perjalanannya, apa yang menyenangkan, ada kendala apa selama disana, agar perusahaan ini tahu apa yang kurang dan bisa diperbaiki. Ketika pelanggan berbicara kepada kami lewat telp atau langsung, kami harus tahu feedbacknya seperti apa, kami bisa jelaskan mengapa hal itu terjadi.

Tentu tidak ada yang sempurna yah di dunia ini, pasti tetap ada kekurangan yang tidak disengaja. Begitupun ketika menangani customer, kami yakin bahwa kami sudah melakukan yang terbaik tetapi tetap saja, ada kekurangannya. Entah kendala itu tiba-tiba saja terjadi di lapangan, sehingga customer merasa tidak puas. Nah hal ini penting bagi saya dan karyawan untuk mengetahui feedback atau jika ada kritik dan saran yang membangun dari customer. Ketika ada kritik dan saran, biasanya akan saya tampung dulu, tidak serta merta saya tolak dan terima mentah begitu aja. Tapi saya benar-benar catat apa saja, kemudian akan saya discuss dengan karyawan. Karena dari hal itu, kami dari pihak tur agent jadi tahu apa yang masih menjadi kekurangan kami, sehingga dapat kami perbaiki dan berusaha untuk tidak melakukan kesalahan yang sama. Jadi feedbacknya baik atau buruk tetap kami terima.

Iya ada. Visinya yaitu Rikola dapat memberikan jasa pelayanan wisata yang terbaik dan berkualitas baik dalam maupun luar negeri sesuai dengan kebutuhan customer. Apa yang dapat kami lakukan adalah menyediakan jasa pelayanan wisata dengan budget yang terjangkau dan service yang dapat dipercaya kualitasnya bagus. Kami disini tidak hanya mementingkan profit saja. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan kami sangat kami jaga sehingga dapat berhubungan baik terus dengan mereka.

Sekarang semua sudah mulai beralih ke digital ya, jadi kami juga merambah ke dunia online. Dari tiketing, pemesanan paket tur juga pemilihan destinasi wisata yang berkualitas lewat online.

Tentu saja ekspansi selalu kita lakukan, tetapi kita harus melihat kebutuhan dan pangsa pasar kita di segmen-segmen yang mana.

Destinasi wisata di dunia ini banyak sekali. Mungkin kalau kita setiap bulan pergi ke luar negeri selama 5 tahun juga gak akan habis tempat wisata yang baru-baru. Misal kalau ke Korea sekarang, destinasi wisatanya itu-itu aja, tapi 6 bulan lagi ada objek wisata baru di Korea, jadi customer juga ingin melihat objek baru yang kekinian itu. Jadi seluruh dunia juga berlomba-lomba mengembangkan destinasi wisata di masing-masing negara. Itu salah satu senjata kita, karena ada tempat baru jadi bisa jualan. Kita juga bisa memberikan promosi-promosi yang baru. Di Korea tidak hanya itu-itu aja tapi ada sesuatu yang baru, pasti mereka ingin kesana lagi. Apalagi sekarang didukung dengan teknologi online (FB, IG, WA, dll) bisa share tempat-tempat wisata baru sehingga membuat orang-orang semakin tergiur untuk jalan-jalan ke tempat yang baru.

TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK RIKOLA

Tentu saja kita menjemput bola. Tapi juga menunggu bola, dua-duanya ya. Biasanya kita pengenalan ya, lewat promosi poster, umbul-umbul, atau kasih flyer ke gereja, mall, atau tempat yang lain. Share ke WA grup mengenai produk-produk baru kita. Kemudian kita juga ngontak customer-customer lama kita, menanyakan kabar, say hi, sambil menawarkan “oh ini kita ada rute baru”. Kemudian untuk pelanggan-pelanggan baru, kita biasanya ikut travel fair, bazaar, pameran terutama di akhir tahun dan lebaran untuk mendapatkan customer baru.

Ketika kita menyebar flyer, marketing, kita branding produk-produk kita, mungkin gak saat itu juga mereka langsung telp mau beli, tetapi mungkin ada jangka waktunya. Banyak juga yang datang ke kantor sih, atau hanya sekedar telpon. Kita merasakan sekali untuk iklan-iklan, promosi, seperti mengingatkan ke customer.

Pasti kita berinovasi mengikuti jaman. Terutama perkembangan jaman di dunia digital, kita juga tidak mau kalah dengan mereka, dari masalah harga kita juga berkompetisi dan terutama service. Promo-promo destinasi yang unik dan jarang, kita membuat sekreatif mungkin untuk menciptakan pasar baru dan membuat produk baru yang menarik bagi mereka. Karena terkadang kalau online itu, mereka tidak kenal, di online pun banyak sekali penipuan. Ada customer yang sudah bayar lunas, tapi tidak jadi berangkat atau kualitas pelayanan dan hotel tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Kita juga tidak tahu kan, wujud tur travel itu aslinya ada dimana, jadi buat para customer yang tergiur dengan promosi murah aja, harus lebih berhati-hati. Jadi tur & travel ini adalah bisnis kepercayaan, ketika mereka percayakan perjalanan mereka kepada kita, kita pasti akan memberikan yang sebaik-baiknya.

Sudah mulai dari awal kita bekerja di tur & travel, karena kita perusahaan jasa, tentu saja kita tidak lepas dari vendor-vendor. Dari tahun ke tahun vendor-vendor kita juga semakin bertambah, makin banyak, kita punya banyak koneksi.

Yang penting kita bertanggung jawab dengan mereka, kemudian saling percaya dan menguntungkan. Dalam keuangan juga harus lancar.

Tentu sebagai owner kita harus mengerti bagaimana alurnya, caranya tiketing, membaca laporan, kita juga harus punya peran tersebut. Karena kalau tidak punya kemampuan tersebut, pasti kita akan dibohongi karyawan. Maka dari itu kita juga dituntut untuk tahu dari awal bagaimana proses dari customer datang, beli tiket, beli tur, sampai ke back office, pembukuan, dll, kita juga harus tahu. Mungkin kalau dituntut untuk mengerjakan semua itu kita lebih mendelegasikan ke pegawai yang lain. Kalau pegawai tidak bisa, baru kita turun tangan.

Sebenarnya tidak terlalu, tapi ada beberapa buku yang saya baca, buku karangan John Maxwell, seperti The Magic of Thinking Big, No Limits, tentang buku-buku Leadership lainnya. Sebenarnya saya bukan tipe orang yang gemar membaca buku, tapi saya selalu mencari tahu informasi dari berita, ngobrol dengan sesama travel agent, kemudian dari customer, berbagai macam pihak, saya jadi dapat banyak sekali info. Karena saya terjun langsung, saya bertemu dengan begitu banyak orang, menambah wawasan saya serta dapat channel-channel baru.

Dari handphone, internet, email, majalah, kemudian dari obrolan orang-orang, berita. Sumbernya hanya dari itu ya.

Banyak pengalaman, wawasan baru, relasi, kemudian saya mendapat kepercayaan dari orang-orang. Kemudian membuka mata saya untuk melihat keindahan dunia, dimana banyak tempat wisata dan negara-negara yang mungkin belum banyak dikunjungi. Karena saya juga suka jalan-jalan, maka saya sangat enjoy menjalankan bisnis ini.

TRANSKRIP WAWANCARA PEMILIK RIKOLA

Yah tetap semangat aja dalam menjalani bisnis yang sedang dirintis, memang tidak mudah dan untuk awal-awal pasti menemukan kesulitan. Tapi anak-anak jaman sekarang kan lebih modern dan jago dalam mencari informasi ya, harusnya lebih mudah untuk menggali sumber informasi dan belajar. Yang penting jangan mudah menyerah, tetap berjuang. Apapun yang terjadi saat ini baik itu menyenangkan atau tidak, jangan cepat putus asa. Kalau ada kritik dan saran dari orang lain, jangan langsung sakit hati, tapi jadikan itu pembelajaran atau acuan untuk lebih baik lagi ke depannya. Semoga generasi muda yang sekarang mempunyai daya juang yang luar biasa dalam dunia bisnis.



LAMPIRAN 4

HASIL JAWABAN KARYAWAN RIKOLA

| PERCAYA DIRI | | |
|--|--------------------|---|
| a. Pemilik memiliki keyakinan atas kemampuan yang dimiliki wirausahawan untuk menciptakan produk jasa yang sesuai kebutuhan pelanggan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena produk jasa memang harus sesuai kebutuhan para pelanggan |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Wirausahawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan jadi mengerti dan memahami apa kebutuhan dan keinginan pelanggan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena kepuasan pelanggan yang utama |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karena rikola menyediakan bisnis yang tepat di tengah masyarakat Indonesia yang suka jalan-jalan |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Setiap manusia pasti dan ingin <i>travelling</i> . Makannya Rikola menyediakan jasa <i>tour & travel</i> . |
| imam santoso | Setuju (S) | Karena bagus untuk berfikir terbuka |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | Karena perusahaan jasa maka harus bisa sesuai dengan kebutuhan pelanggan |
| Yanti Linggardjati | Sangat Setuju (SS) | Program-program nya memiliki banyak peminat |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Kebutuhan pelanggan yang utama, jadi harus mengeluarkan produk yang sesuai |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | Pelanggan adalah raja dimana kebutuhannya harus terpenuhi oleh kami |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Untuk menghasilkan profit |
| David Widjaja | Setuju (S) | Tentu saja, dibutuhkan kemampuan dan pengetahuan untuk membuat produk jasa |
| Novita Natalia | Netral (N) | Beliau sangat memiliki kemampuan menciptakan produk jasa yang update dengan masa kini, contohnya selalu ada produk baru di setiap bulan |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | Ya, baik itu untuk tur grup atau tur privat, atau layanan jasa wisata yang lain |
| Maria Defana | Setuju (S) | Dapat mengetahui pasar. Mana yang hits, update, lihai dalam hal marketing |

| PERCAYA DIRI | | |
|---|--------------------|--|
| b. Ketidaktergantungan pemilik terhadap pihak luar dalam pengambilan keputusan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena kantor harus memiliki manajemen sendiri dan tidak bergantung atau mengutip kebijakan yang lainnya |
| Sugiyartiningsih | Tidak Setuju (TS) | Pemilik biasanya meminta saran kepada beberapa pihak termasuk karyawan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha yang independency |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Rikola merupakan independent bisnis |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | keputusan selalu diambil oleh owner dan pihak dalam rikola |
| imam santoso | Netral (N) | kembali lagi untuk memajukan perusahaan |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | tidak pernah ada campur tangan dari pihak luar |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Bisa mengambil keputusan sendiri untuk kelangsungan perusahaan |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Ketergantungan terhadap pihak luar dapat menghambat proses bisnis itu sendiri |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | terbukti setiap pengambilan keputusan hanya dari pemilik dan kadang dari hasil meeting |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik memiliki visi misi dalam usahanya |
| David Widjaja | Setuju (S) | berorientasi pada problem solving di intern, lewat meeting, dan keputusan bersama |
| Novita Natalia | Setuju (S) | perusahaan ini berdiri sendiri, sehingga tentu tidak ada campur tangan dari pihak luar |
| Intanayu Jayanti | Netral (N) | saya rasa tidak ada ketergantungan dalam pengambilan keputusan, karena pemilik selama ini memutuskan sendiri, ketika ada pilihan |
| Maria Defana | Netral (N) | karena melibatkan karyawan |

| PERCAYA DIRI | | |
|---|--------------------|---|
| c. Pemilik mampu mengorganisasikan dan mengawasi jalannya usaha sesuai dengan kehendak sendiri. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena suatu perusahaan memang hrs punya managemen sendiri yg diatur oleh pemilik perusahaan tsb |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Karena perusahaan kami hanya dimiliki oleh satu pemilik jadi semua pengawasan di lakukan langsung oleh pemilik |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha yg otonom(independency) |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karena pemilik tdk terkait dengan berbagai pihak luar dlm mengambil keputusan |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Setiap karyawan RIKOLA sudah diberikan job desk yg jelas , dan semua keputusan nya harus mendapat agreements dari OWNER |
| imam santoso | Setuju (S) | karna bagus bagi prusahaan |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | ya, mampu mengatur perusahaan dengan baik |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Semua kegiatan berjalan dengan lancar |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Mandiri dalam mengurus bisnis membuat risiko tertipu lebih kecil |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | pemilik mengawasi sendiri dan aktif di kantor |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik menjadi panutan bagi karyawan |
| David Widjaja | Setuju (S) | pemilih bertanggung jawab terhadap kelangsungan usaha |
| Novita Natalia | Sangat Setuju (SS) | beliau sangat aktif dalam kantor dan mampu mengawasi jalannya usaha di Rikola |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | karena pemilik ikut andil dalam kantor, sehingga ia dapat mengawasi jalannya usaha di kantor |
| Maria Defana | Netral (N) | pemilik adalah orang yg optimis |

| PERCAYA DIRI | | |
|---|--------------------|---|
| d. Pemilik memiliki pengharapan bahwa rencana dan target yang telah ditetapkan akan tercapai. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Sangat Setuju (SS) | Karena dengan adanya target tsb membuat kerja lebih bersemangat buat mencapai target tsb |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Pemilik dan staff bekerjasama untuk menghasilkan yang terbaik |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha need for achievement |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karena semua target yg di buat rikola dari taun ke taun selalu melibihi target awal yg kita susun.. |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Owner yg baik harus memiliki PLAN dan GOAL yg jelas supaya dalam setiap proses nya ada kesungguhan dan kedisiplinan sehinggaa dapat memenuhi GOAL nya dan sukses!!! |
| imam santoso | Setuju (S) | harus optimis |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | memiliki optimisme yang tinggi |
| Yanti Linggardjati | Sangat Setuju (SS) | Membuat program dan keputusan dipikirkan dengan matang |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Optimis dalam berbisnis merupakan hal yang penting |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | sudah semestinya, karena yakin dengan rencana2 yang sudah dirancang |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik berusaha profesional |
| David Widjaja | Setuju (S) | optimisme disertai dengan pengetahuan, pengalaman, dan perencanaan |
| Novita Natalia | Setuju (S) | dengan berharap akan berhasil, pemilik akan mendukung dan menyemangati para pegawai. beliau adalah orang yang sangat positif |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | harapan yang baik akan menghasilkan hasil yang luar biasa |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | Menjadi pengusaha harus optimis, punya energi positif dalam mewujudkan tujuan yang sudah dipikir matang |

| BERORIENTASI PADA TUGAS DAN HASIL | | |
|--|--------------------|--|
| a. Pemilik memiliki keyakinan dapat mencapai tujuan usaha yang telah ditetapkan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Dengan keyakinan tsb membuat semangat bekerja bertambah |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Dengan kerjasama antara pemilik dan karyawan untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha self confidence |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karena rikola memiliki tim yg hebat |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Haruss YAKIN! supaya sukses |
| imam santoso | Setuju (S) | biasanya begitu karna kerja dengan tulus |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | harus selalu yakin dengan goals yang ditetapkan |
| Yanti Linggardjati | Sangat Setuju (SS) | Memutuskan segala sesuatu dengan pasti |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Sikap optimis |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | pemilik selalu yakin dengan tujuannya dalam usaha ini |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik memiliki dasar membangun usaha |
| David Widjaja | Setuju (S) | selalu berjuang dan pantang menyerah untuk memperoleh hasil |
| Novita Natalia | Setuju (S) | ya, beliau adalah orang yang penuh dengan pikiran positif, sehingga berpengaruh pada kami para karyawannya untuk mencapai suatu project/goals. |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | yakin dapat mendukung keberhasilan suatu tujuan usaha, terutama pemilik slalu optimis |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | Menjadi pengusaha harus optimis, punya energi positif |

| BERORIENTASI PADA TUGAS DAN HASIL | | |
|---|--------------------|--|
| b. Pemilik memiliki kemampuan yang dapat mengarahkan kegiatan usaha untuk mendapatkan laba. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Dengan laba tsb pemilik dapat mensejahterakan karyawannya |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik mengerti akan permintaan dan kemauan pelanggan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena tujuan semua perusahaan /organisasi usaha mencari laba |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Karena bisa di lihat dari pengambilan keputusan yg slalu mengarah pada profit |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Setiap usaha harus DAPAT LABA demi berjalan nya biaya operasional |
| imam santoso | Setuju (S) | sangat sesuai dengan realitas |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | semua harus mengarah pada laba |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Segala sesuatu diperhitungkan dengan baik |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Kemampuan pemilik dalam mengarahkan kegiatan usaha cukup baik |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | tidak mungkin dalam usaha tidak mengarahkan segala sesuatunya pada laba |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena profit yg tinggi dapat memuaskan pemberian jasa ke pelanggan |
| David Widjaja | Setuju (S) | tentu saja ber orientasi pada laba, agar perusahaan tetap berjalan |
| Novita Natalia | Sangat Setuju (SS) | perusahaan ini adalah perusahaan jasa dimana pasti semua kegiatan mengarah untuk mendapatkan untung, tetapi lebih mementingkan pelayanan dari perusahaan |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | bisnis pasti memerlukan laba untuk dapat terus bertahan dan maju, dengan memaksimalkan service / pelayanan perusahaan |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | Tujuan usaha, mendapat laba |

| BERORIENTASI PADA TUGAS DAN HASIL | | |
|--|--------------------|--|
| c. Pemilik memiliki ketekunan dalam menghadapi setiap proses yang terjadi dalam usaha. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena dgn adanya tsb membuat karyawan menjadi nyaman dan aman |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik dapat memahami dan mengikuti setiap hal yang terjadi di perusahaan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena owner hrs berpikir inovatif |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karna rikola percaya bahwa setiap masalah yg terjadi dan di alami, akn membawa rikola semakin maju dan berkembang |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Ketekunan adalah kunci sukses |
| imam santoso | Setuju (S) | ulet dan berdoa selalu di tanamkan |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | pebisnis harus tekun dalam menjalani usahanya |
| Yanti Linggardjati | Sangat Setuju (SS) | Sangat fokus dengan segala yang telah diputuskan |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Ketekunan kunci sukses dalam menjalankan suatu usaha |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | ya, pemilik sangat tekun dalam bekerja di kantor dan melihat kegigihannya yang luar biasa membuat saya semangat bekerja |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena sebuah ketekunan adalah kunci profesional kerja |
| David Widjaja | Setuju (S) | tekun dan pantang menyerah |
| Novita Natalia | Sangat Setuju (SS) | pernah ada kejadian dimana ada persaingan produk untuk suatu project tertentu, Rikola yang notabene termasuk perusahaan lama, tidak yang santai-santai dan tinggi hati pasti menang. Tapi, beliau mengerahkan seluruh pegawai untuk bekerja sebaik-baiknya. Agar Rikola dapat menggoalkan project tersebut |
| Intanayu Jayanti | Netral (N) | dengan tidak mudah menyerah jika terjadi kegagalan |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | Proses juga penting, dapat belajar |

| BERORIENTASI PADA TUGAS DAN HASIL | | |
|--|--------------------|---|
| d. Pemilik memiliki ketabahan dalam menghadapi setiap proses yang terjadi dalam usaha. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena suatu musibah yg datang tidak dapat diduga dgn ketabahan serta keyakinan akan membangkitkan usaha itu sendiri |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Ketabahan sangat diperlukan oleh pemilik maupun karyawan dalam mengembangkan perusahaan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena owner harus mampu menanggung resiko organisasi |
| Ratna Amalia W | Netral (N) | Adakalanya memang pemilik tabah.. tpi namanya manusia pasti ada gentarnya juga. Tpi kembali lagi kepada keyakinan pemilik bahwa bisnisnya akan selalu mengalami pertumbuhan |
| Heti Widyastuti | Netral (N) | Bukan ketabahan melainkan harus sabar dan tekun |
| imam santoso | Setuju (S) | keyakinan pemimpin akan perusahaannya sangat besar |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | pebisnis harus tabah dalam menjalani usahanya |
| Yanti Linggardjati | Sangat Setuju (SS) | Menerima segala situasi n konsekuensi yang ada dengan baik |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Selain tekun , tabah dan sabar diperlukan untuk mencapai target |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | apapun yang terjadi dalam usaha, sudah menjadi bumbu di setiap usaha dan harus dihadapi dengan berani |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik tau rasa pahit manis kehidupan |
| David Widjaja | Setuju (S) | bertanggung jawab terhadap komplain dn masalah |
| Novita Natalia | Setuju (S) | kegagalan bukan suatu yang menakutkan bagi beliau. Beliau mampu menghadapi dengan berani setiap kegagalan yang terjadi di Rikola. Entah itu dari tur, maupun percobaan ketika membuat program baru di bagian tiket. |
| Intanayu Jayanti | Netral (N) | dengan tidak menyerah jika terjadi kegagalan |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | Belajar dari proses yang terjadi |

| BERORIENTASI PADA TUGAS DAN HASIL | | |
|--|--------------------|---|
| e. Pemilik mau bekerja keras dalam menjalankan usahanya. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Dgn kerja keras maka akan memperoleh hasil yg maksimal pula |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik juga membantu mencari pelanggan baru |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena owner harus bersikap ulet |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Karena rikola slalu memberikan inovasi2 terbaru.. demi mendukung kemajuan bisnis nya |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Terbukti dengan diadakannya pameran dan promo2 yg menarik sehingga dapat menarik perhatian masyarakat |
| imam santoso | Setuju (S) | supaya dapat di contoh oleh bawahan |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | selalu maksimal dalam mengerjakan segala sesuatu |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Ikut terjun langsung dalam menjalankan usaha |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Kerja keras merupakan kunci utama dalam menjalankan bisnis |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | kerja keras adalah poin utama dalam menjalankan usaha, tidak ada kerja keras yang tidak membuahkan hasil. semua ini adalah hasil dari kerja keras yang luar biasa |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik memberi contoh untuh karyawan nya |
| David Widjaja | Setuju (S) | kerja sesuai jadwal |
| Novita Natalia | Sangat Setuju (SS) | beliau selalu menyemangati kami para karyawan |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | harus bekerja keras supaya dapat hasil yang maksimal |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | ya seharusnya memang begitu |

| BERORIENTASI PADA TUGAS DAN HASIL | | |
|---|--------------------|--|
| f. Pemilik bersemangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai wirausahawan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Semangat pemilik merupakan semangat karyawannya juga |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik ingin mengembangkan usaha supaya menambah laba perusahaan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha self confidence |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Bahkan rasa semangat itu terasa sampai ke client rikola.. dan slalu mau repeat order menggunakan jasa rikola lagi |
| Heti Widyastuti | Sangat Setuju (SS) | Pemilik sangat mencintai usahanya karena usahanya ada bagian dari PASSION NYA. Sehingga segala sesuatu yg dilakukan semua nya dari hati. Dan hasil nya pun sangat memuaskan para customer. |
| imam santoso | Setuju (S) | di tiru oleh bawahan untuk motivasi |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | dilihat dari usahanya mempertahankan Rikola sampai saat ini |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Selalu hadir dan mengecek ke kantor |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Semangat dalam menjalankan usaha menjadi model untuk dicontoh |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | tentu harus semangat supaya bisa menjadi menyemangati kami, para karyawannya |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik ingin menghasilkan profit yg stabil |
| David Widjaja | Setuju (S) | mampu menjalin relasi dengan pelanggan |
| Novita Natalia | Setuju (S) | tidak pernah mendengar keluhan dari beliau ketika bekerja. |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | setiap hari pemilik datang ke kantor dan memberikan energi yang positif |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | Sifat dasar yang harus dimiliki pengusaha. |

| BERORIENTASI PADA TUGAS DAN HASIL | | |
|---|--------------------|--|
| g. Pemilik memiliki kemampuan dalam mengembangkan dan memajukan perusahaan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Dgn kemampuan trs memacu juga karwayan utk dapat mengembangkan dan memajukan perusahaan bersama |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik juga ikut memberi saran kepada karyawan untuk membuat perusahaan lebih maju |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena owner hrs berpikir kreatif |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Karena bisnis rikola ini di kerjakan bersama sama.. jdi ada tim yg solid |
| Heti Widyastuti | Sangat Setuju (SS) | Ini adalah usaha dari PASSION pemilik sehingga sampai kapanpun pemilik akan semangat dan terus berusaha untuk berinovasi, mengembangkan, dan memajukan RIKOLA. |
| imam santoso | Setuju (S) | kreatif san inovatif |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | selalu ada ide untuk kemajuan perusahaan |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Banyak program2 baru yang dibuat |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Kemampuan dab ketrampilan yang dimiliki cukup baik |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | keputusannya dalam setiap pembuatan produk jasa membuktikan bahwa Rikola bisa maju dan berkembang |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik ingin menghasilkan profit yg stabil |
| David Widjaja | Setuju (S) | kreative membuat produk dan promosi baru |
| Novita Natalia | Setuju (S) | beliau dapat memperkirakan yang akan terjadi di masa mendatang mengenai pariwisata, karena banyak sekali informasi yang beliau dapatkan. |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | caranya yang sangat lihai menghadapi persaingan yang terjadi di dunia pariwisata |
| Maria Defana | Netral (N) | Masih berada di zona nyaman |

| PENGAMBIL RISIKO | | |
|--|--------------------|--|
| a. Pemilik mampu memperhitungkan akibat yang merugikan dari suatu keputusan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Krn dengan perhitungan tsb akan menjadikan kantor tidak semakin merugi |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Setiap usaha sudah diperhitungkan dengan teliti. Akan tetapi kadang terjadi hal yang tidak terduga sehingga mempengaruhi perhitungan di awal |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Owner harus mampu menjadi prediktor |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Betul.. karena setiap keputusan yg di buat oleh pemilik.. pasti ada plus minus nya.. dan pemilik slalu berpedoman utk jangka panjang |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Pemilik sangat berhati2 dalam mengambil keputusan. Sehingga usaha nya dapat berjalan lebih dari 10 tahun |
| imam santoso | Setuju (S) | resiko di hitung tdk cuma untung |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | ya tentunya harus dapat memperhitungkan |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Dalam mengambil keputusan selalu mempertimbangkan konsekuensi terburuk |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Perhitungan sebelum melakukan keputusan adahal hal yang utama |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | jika tidak, tentu akan mengalami kerugian yang lebih besar |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena semua harus di perhitungkan tidak asal |
| David Widjaja | Setuju (S) | bertanggung jawab terhadap keputusan yg diambil |
| Novita Natalia | Setuju (S) | tentu harus dapat memperhitungkan hal tersebut |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | keputusan yang diambil adalah hasil dari perhitungan pada pertemuan dan pembahasan di kantor |
| Maria Defana | Setuju (S) | ya pastinya mampu mempertimbangkan akibat yang akan terjadi |

| PENGAMBIL RISIKO | | |
|---|--------------------|--|
| b. Pemilik bersedia menerima tanggung jawab pribadi atas akibat-akibat keputusan, baik yang menguntungkan atau tidak. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Krn bagaimanapun setiap keputusan pasti ada yg bisa menguntungkan dan bisa juga tidak menguntungkan dikemudian hari |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Keputusan dari pemilik. Jadi apapun hasilnya pemilik yang bertanggung jawan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha responsibility |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Betul itu adanya.. karena kami pun juga pernah merasakan dampak buruknya setelah pemilik mengambil keputusan tsb. Tapi.. pemilik selalu ada solusi di setiap keputusan salah yg mreka ambil. |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Pemilik yg bertanggung jawab adalah kunci memiliki usaha sukses. |
| imam santoso | Setuju (S) | bertanggung jawab penuh untuk keputusan |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | bersedia bertanggung jawab merupakan sikap yang luar biasa |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Mau menemui pelanggan2nya |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Berani berbuat berani bertanggung jawab |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | semua keputusan hasil dari persetujuan pemilik, jadi pemilik sudah tahu harus berbuat bagaimana nantinya dengan segala konsekuensi yang terjadi |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik berusaha profesional atas usaha yg di kelola |
| David Widjaja | Setuju (S) | ya seperti jawaban di atas |
| Novita Natalia | Setuju (S) | tidak semua keputusan menghasilkan dampak positif atau negatif. Namun sebagai pengusaha, beliau dapat menerima hal itu |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | iya, karena harus berani mengambil keputusan |
| Maria Defana | Setuju (S) | harus bersedia menanggung tanggung jawab yang akan terjadi setelah keputusan |

| PENGAMBIL RISIKO | | |
|---|--------------------|---|
| c. Pemilik memiliki keyakinan mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Krn dgn memiliki keyakinan terhadap karyawan membuat nyaman juga bagi karyawannya itu sendiri |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Terdakang pemilik memberikan kepercayaan kepada karyawan apabila pemilik akan pergi dalam jangka waktu yang lumayan lama |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena setiap orgnisasi memiliki regulasi |
| Ratna Amalia W | Netral (N) | Karena semua keputusan akhir tetap standartnya pada pemilk |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Kemampuan memberikan rasa tanggung jawab kepada kryawan adalah hal penting. Karena Jika setiap karyawan memiliki rasa tanggung jawab maka usaha yg kita bangun akan bisa maju dan bertahan dikarenakan rasa tanggung jawan akan membangun RASA memiliki dan mencintai usaha tersebut. |
| imam santoso | Setuju (S) | supaya karyawan merasa memiliki peran bagi prusahaan |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab msing-masing |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Percaya kepada karyawannya |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Kepercayaan yang ditimbulkan dapat berasal dari pemberian tugas |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | menyerahkan wewenang dapat memperingan pekerjaan pemilik, sehingga pemilik dapat fokus ke hal yang lain untuk kemajuan usaha |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik mempunyai kepercayaan kepada karyawan |
| David Widjaja | Setuju (S) | memberi kepercayaan terhadap karyawan untuk melaksanakan tugas |
| Novita Natalia | Setuju (S) | beliau memiliki karyawan yang cukup banyak untuk membantu proses kegiatan usaha di Rikola |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | iya, terbukti dari kepercayaan pemilik terhadap para karyawannya di Rikola |
| Maria Defana | Setuju (S) | iya sangat yakin, karn tiap karyawan pnya tugas |

| PENGAMBIL RISIKO | | |
|---|--------------------|--|
| d. Pemilik mampu menghadapi tantangan yang sulit namun dapat dicapai. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Krn pemilik hrs punya keyakinan mampu akan menghadapi tantangan2 yg mudah maupun yg sulit sekalipun |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Kerjasama dan saran antara pemilik dan karyawan sehingga menghasilkan yang terbaik walaupun terkadang melalui kesulitan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha need for achievement |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Apalagi situasi pandemi spti ini.. pemilik menyediakan solusi utk kami para karyawan.. dg slalu mengayomi dan tdk merugikan kami |
| Heti Widyastuti | Sangat Setuju (SS) | Tantangan tersulit akan membawa kita kepada HASIL yg lebih besar. Maka saat kita bisa melewatinya tandanya usaha dan proses kita juga jauh lebih besar dan kita menjadi manusia yg sudah berkembang JAUH LEBIH BESAR juga. Sehingga nanti nya apapun masalah dan rintangan nya kita sudah pasti mampu melewatinya. |
| imam santoso | Setuju (S) | permasalahan adalah hal yg harus di selesaikan |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | selalu ingin melakukan sesuatu yang baru namun dapat di capai |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Brani mengambil keputusan2 |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Ketekunan yang membuat tantangan sulit menjadi dapat dicapai |
| Wati Wulandari | Netral (N) | berani mencoba dengan pertimbangan yang matang |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena adanya dukungan |
| David Widjaja | Setuju (S) | ya |
| Novita Natalia | Netral (N) | beliau sesekali menerima project diluar kebiasaan Rikola, tapi dengan kerjasama tim yang luar biasa dan beliau dapat mengarahkan kami dengan baik, maka project itu dapat berhasil dilaksanakan. walaupun masih ada beberapa hambatan |
| Intanayu Jayanti | Netral (N) | pantang menyerah adalah kunci dukungan pemilik untuk dapat menghadapi tantangan yang sulit |
| Maria Defana | Setuju (S) | menghadapi tantangan sulit menjadi gairah tersendiri bagi pemilik untuk dilakukan |

| KEPEMIMPINAN | | |
|--|--------------------|--|
| a. Pemilik bertindak dengan cermat dalam mengawasi dan mengontrol segala proses kegiatan dalam perusahaan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Krn dengan mengontrol tsb apabila ada kesalahan dpt segera terselesaikan segera |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik selalu berhati hati dan berpikir panjang akan setiap keputusan dan tindakan yang diambil |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena owner adalah pemimpin utama / protokol dalam setiap kegiatan |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Bahkan sering jga dilakukan double checking agar tdk tjdi kesalahan |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Pemilik sangat teliti dan memiliki ketepatan dalam segala keputusan |
| imam santoso | Setuju (S) | supaya yakin smua berjalan baik |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | setiap hari ibu selalu berada di kantor |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Selalu cek & ricek semua kegiatan |
| Muhammad Rizal Fahri | Netral (N) | Kecermatan dalam mengelola usaha dapat digunakan untuk memastikan usaha berjalan dengan lancar |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | pemilik sangat detail dalam mengawasi karyawannya dan cermat |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Supaya kalo ada masalah2 langsung teratasi |
| David Widjaja | Setuju (S) | pemilik terjun langsung di di kantor |
| Novita Natalia | Netral (N) | beliau selalu mengadakan pertemuan disetiap minggu/bulan untuk membahas segala permasalahan yang terjadi di setiap bidang. |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | tentu saja, dengan begitu tidak mengalami banyak kerugian |
| Maria Defana | Setuju (S) | kontrol dan pengawasan dilakukan sendiri kepada para pegawai |

| KEPEMIMPINAN | | |
|---|--------------------|---|
| b. Pemilik mampu untuk berelasi dengan orang lain dengan berbagai macam karakter. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena memang hrs berelasi dgn berbagai macam karakter dan hrs mampu menyikapi tsb |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik juga dapat memahami setiap keinginan pelanggan karena pemilik juga selalu memantau jalannya usaha |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena owner harus menjalin relasi |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Karena karakter pemilik yg mau memahami dan melayani client.. sehingga mudah memiliki relasi yg erat tdhp client atau kami para karyawan |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Karena seringnya ketemu dengan banyak orang ini membuat pemilik sangat pandai bergaul dan menempatkan diri |
| imam santoso | Sangat Setuju (SS) | berfikiran terbuka |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | tipe orangnya mudah beradaptasi dengan siapapun |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Memiliki banyak koneksi |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Keramahan dalam membuat relasi dapat meningkatkan bisnis |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | harus dapat berelasi dengan siapapun karena dapat memberikan dampak yang baik bagi pribadi maupun perusahaan |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena sebuah relasi dapat membangun kerja sama |
| David Widjaja | Setuju (S) | mampu berteman dengan pelanggan |
| Novita Natalia | Sangat Setuju (SS) | beliau tidak terlihat susah berbicara dengan orang baru, sekalipun orang itu belum dikenal. |
| Intanayu Jayanti | Netral (N) | agak sulit bertemu dengan orang-orang yang berlatar belakang berbeda dengan keinginan yang berbeda. sudah dilakukan yang terbaik tapi tetap saja ada complain |
| Maria Defana | Setuju (S) | ya, pemilik harus bisa menjalin relasi agar mendapatkan pelanggan setia |

| KEPEMIMPINAN | | |
|---|--------------------|--|
| c. Pemilik mampu menanggapi saran-saran dan kritik dari orang lain mengenai pelayanan perusahaan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena dengan saran dan kritik akan membuat perusahaan semakin berkembang dan semakin baik |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik sangat terbuka untuk menerima kritikan dan saran sehingga dapat membantu memajukan perusahaan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan supaya perusahaan menjadi lebih baik |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Selama kritik dan saran tsb dpt membangun pemilik utk jdi lbh baik.. maka akn d tampung dg baik |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Masukan orang lain apalagi customer sangat di perhatikan pemilik demi pencapaian yg lebih baik |
| imam santoso | Sangat Setuju (SS) | yg baik di ambil yg jelek jangan |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | selalu positif menanggapi kritik dan saran dari orang lain |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Mengadakan evaluasi bersama karyawan2 |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Penerimaan kritik dapat dijadikan motivasi untuk melangkah lebih maju |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | suatu waktu pernah ada customer yang komplain tapi pemilik dengan sabar menanggapi hal itu |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena kritikan bisa menjadi masukan untuk lebih berkembang |
| David Widjaja | Setuju (S) | selalu menanyakan feedback produk jasa yang telah berjalan |
| Novita Natalia | Netral (N) | banyak komplek2 yang datang dari customer, tapi beliau mampu menanggapi hal itu dengan sabar dan dapat menjelaskan dengan baik kepada mereka |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | hal itu mampu membangun hal-hal yang baik bagi perusahaan jika ditanggapi dengan benar |
| Maria Defana | Netral (N) | YA, bisa belajar dari hal itu |

| BEORIENTASI KE MASA DEPAN | | |
|--|--------------------|---|
| a. Pemilik memiliki visi dan misi usaha. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Dengan visi misi usaha akan lebih jelas dan terarah |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Pasti semua pemilik perusahaan mempunyak visa dan misi untuk memajukan perusahaan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Berkaitqn dgn tujuan organisasi |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Utk itulah kami bertahan di rikola. Karena pemilik memiliki visi misi yg jelas. |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Visi dan misi adalah kunci utama dalam usahanya |
| imam santoso | Setuju (S) | visi dan misi harus dimiliki |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | perusahaan harus memiliki visi dan misi supaya dapat berjalan dan tidak salah arah |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Fokus pada pekerjaannya |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Visi Misi perusahaan adalah faktor utama dalam pembuatan agar jelas tujuan membuat usaha itu apa |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | visi misi menjadi tolak ukur keberhasilan suatu usaha |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Sebuah membangun usaha kunci dasar visi dan misi |
| David Widjaja | Setuju (S) | untuk memajukan perusahaan |
| Novita Natalia | Setuju (S) | sudah jelas apa tujuan ddari perusahaan ini |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | pastinya sebuah bisnis harus mempunyai visi dan misi yaitu untuk melayani customer dengan sebaik2nya dan memberikan service yang luar biasa |
| Maria Defana | Setuju (S) | suatu bisnis harus memiliki visi dan misi sebagai dasar tapi misi bisa berubah2 karena selalu ada yang baru di bidang pariwisata |

| BEORIENTASI KE MASA DEPAN | | |
|---|--------------------|--|
| b. Pemilik memiliki rencana usaha yang jelas dalam tiga sampai lima tahun ke depan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Krn dengan memiliki rencana tsb pekerjaan lebih terarah |
| Sugiyartiningsih | Netral (N) | Terkadang pemilik masih memiliki rencana untuk satu hingga 2 tahun kedepan saja |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Merupakn strwtegi dlm sebuah organisasi |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karena rikola merupakan perusahaan yg visioner |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | RIKOLA akan terus melayani dan menjadi teman setia anda saat traveling dan holiday sampai kapan pun. |
| imam santoso | Setuju (S) | berfikir kedepan itu Tugas pemimpin |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | selalu ada pembahasan disetiap pertemuan |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Banyak program2 yang d buat |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Rencana usaha untuk memastikan usaha berjalan dengan baik |
| Wati Wulandari | Netral (N) | rencana yang jelas untuk kemajuan usaha |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena rencana kedepan dapat membantu bila terjadi sesuatu hal yg tdk di ingin kan |
| David Widjaja | Setuju (S) | untuk mengembangkan perusahaan |
| Novita Natalia | Netral (N) | kegiatan usaha selalu mengarah pada perencanaan yang baik untuk tahun2 selanjutnya |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | beralih ke dunia digital untuk mengikuti jaman moden ini |
| Maria Defana | Setuju (S) | iya, dengan rencana2 yang baik untuk kemajuan usaha |

| BEORIENTASI KE MASA DEPAN | | |
|---|--------------------|--|
| c. Pemilik memiliki pandangan perseptif (kesadaran yang tajam dan cerdas) ke depan mengenai kemajuan dan perkembangan usahanya. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena itu suatu modal agar usaha tetap maju dan solid |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Karena pemilik sudah memilika banyak pengalaman di bidang usaha ini |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Owner harus bersikap inovatif dan kreatif |
| Ratna Amalia W | Netral (N) | Adakalanya pemilik meleset dlm memprediksi di masa dpn. Akan tetapi 1 prinsip pemilik rikola adl tdk memPHK kami.. malah kami di berikan solusi utk ttp bisa mendapatkan pemasukan |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Pemilik akan terus berusaha dan berinovasi untuk RIKOLA |
| imam santoso | Sangat Setuju (SS) | pemimpin di garis terdepan |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | aktif dalam perencanaan perusahaan |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Selalu melihat situasi dan kondisi yg sedang dan yang kemungkinan akan terjadi |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Baik |
| Wati Wulandari | Netral (N) | ya tentu sudah dengan segala cara dan rencana yang tepat |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena ingin memajukan perusahaan menjadi lebih baik |
| David Widjaja | Setuju (S) | selalu update pengetahuan dan informasi terkini |
| Novita Natalia | Setuju (S) | dilihat dari pembagian tugas pada karyawan, beliau melihat dan mengerti kemampuan kami masing2, sehingga kami dapat memberikan semaksimal mungkin disetiap tanggung jawab kami untuk kemajuan usaha ini. |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | dengan mencari info2 terbaru dan upaya untuk memajukan usaha Rikola |
| Maria Defana | Setuju (S) | iya, melalui brain storming beersama tim |

| KEORISINILAN | | |
|--|--------------------|---|
| a. Pemilik mampu menciptakan ide-ide baru untuk jasa yang ditawarkan perusahaan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Dengan ide2 baru tsb dapat menarik para customer untuk selalu datang kembali |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Karena banyaknya saingan dalam bidang ini..pemilik selalu berinisiatif untuk menciptakan hal hal baru demi kepuasan pelanggan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Owner hrs berpikir kreatif |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karena promo2 yg di suguhkan rikola selalu berbeda dan memberikan kesan yg menarik bagi client |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Ide baru adalah hal yg dinanti para traveller |
| imam santoso | Sangat Setuju (SS) | inovasi dan kreatif |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | selalu ada produk baru yang menjadi daya tarik pelanggan |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Banyaknya program yang ada |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Inovasi hal yang penting untuk menjaga kurva tetap diatas |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | begitu banyak produk yang dikeluarkan oleh Rikola untuk memenuhi kebutuhan pelanggan |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Pemilik memiliki saingan di luar untuk berebut menjual produk jasa |
| David Widjaja | Setuju (S) | kreative dalam menciptakan produk |
| Novita Natalia | Sangat Setuju (SS) | keinginan customer yang berbeda2 membuat beliau memutar otak untuk mencari prodak2 baru Rikola |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | setiap customer membutuhkan suatu ide wisata baru supaya tidak bosan, dan Rikola mampu menciptakan itu |
| Maria Defana | Setuju (S) | harus baru agar pelanggan senang dan tidak bosan |

| KEORISINILAN | | |
|---|--------------------|---|
| b. Pemilik mampu menciptakan ide-ide berbeda untuk jasa yang ditawarkan perusahaan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Agar customer tidak bosan dan jd sering memakai jasa perusahaan tsb |
| Sugiyartiningsih | Setuju (S) | Pemilik terkadang juga menciptakan ide ide yang berbeda dari perusahaan lain supaya perusahaan kami lebih bagus |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Owner harus berpikir inovatif |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Betul karena pemilik kreatif dsn slalu meminta masukan juga ide2 baru dari kami.. |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Traveller akan selalu menantikan tempat2 travelling yg indah dan berbeda |
| imam santoso | Sangat Setuju (SS) | sangat bagus untuk kemajuan prusahaan |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | produk yang dikeluarkan Rikola tidak melulu sama |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Banyak program yang berbeda dengan perusahaan lain |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | berani beda dapat menarik minat konsumen dalam hal ini perusahaan menjadi memiliki ciri khas tersendiri |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | banyak produk-produk yang unik diluar biasanya |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Pemilik memilik saingan di luar untuk berebut menjual produk jasa |
| David Widjaja | Setuju (S) | selalu update produk2 baru tiap harinya |
| Novita Natalia | Setuju (S) | beliau dapat memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | setiap customer membutuhkan suatu ide wisata baru supaya tidak bosan, dan Rikola mampu menciptakan itu |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | ya, pemilik punya ide2 yang bagus untuk para pelanggan |

| KEORISINILAN | | |
|---|--------------------|---|
| c. Pemilik mampu menyesuaikan diri pada kondisi yang terjadi pada perusahaan. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Karena kadang apa yg direncanakan blm tentu semua bisa sesuai keinginan |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik mengerti akan setiap masing masing pelanggan sehingga pemilik bisa menyesuaikan akan permintaan pelanggan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena owner sebagai panutan karyawan |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Rikola ini pemilik nya sgt fleksible.. jdi otomatis mudah beradaptasi dg situasi apapun.. even dlm kondisi covid begini |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Apapun kondisi perusahaan pemilik akan selalu willing untuk selalu mencintai dan menjaga RIKOLA |
| imam santoso | Sangat Setuju (SS) | perubahan sering terjadi tp pemimpin selalu berjuang |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | bisa dibidang fleksibel dan cepat tanggap |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Segala keputusan mempertimbangkan keadaan |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Beradaptasi untuk menjalankan kelangsungan usaha |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | pastinya mampu menyesuaikan diri agar situasi dan kondisi yang terjadi dapat terlewati |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik harus terjun langsung agar tau apa yang terjadi |
| David Widjaja | Setuju (S) | up to date dengan perkembangan terkini |
| Novita Natalia | Netral (N) | beliau dapat bekerja sama dengan kami dan suatu waktu dapat bertindak tegas jika ada yang tidak sesuai dengan yang dia inginkan |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | jika tidak, perusahaan akan mudah hancur dan tidak bertahan lama |
| Maria Defana | Setuju (S) | bisa flexibel dalam kondisi apapun menjadi alasan pemilik dapat mempertahankan eksistensi nya |

| KEORISINILAN | | |
|--|--------------------|--|
| d. Pemilik memiliki banyak sumber informasi mengenai destinasi wisata. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Krn semakin byk destinasi wisata yg dimiliki akan semakin byk juga menarik customer untuk datang |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Banyak channel atau relasi relasi baru yang dimiliki oleh pemilik |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Owner harus mengeksplor pengetahuan d bidang wisata |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik selalu melakukan research yg luar biasa.. sehingga slalu mendapatkan hal2 baru utk planning destinasi mreka |
| Heti Widyastuti | Setuju (S) | Pemilik memiliki pengetahuan yg sangat luas tentang dunia apalagi destinasi yg indah untuk travelling |
| imam santoso | Setuju (S) | wisata yg sangat di gemari sangat banyak |
| Deviana Ajeng | Sangat Setuju (SS) | banyak sumber-sumber informasi mengenai destinasi wisata |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Selalu googling dan mempelajari tempat2 wisata yang baru |
| Muhammad Rizal Fahri | Setuju (S) | Pengetahuan dasar yang diperlukan untuk menjalankan usaha Tour and Travel |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | informasi saat ini mudah dicari dan didapat dari media sosial, sehingga mempermudah untuk mencari yang diinginkan |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena bila bisa di atasi sendiri tanpa kerjasama dengan yg lain dapat menghemat biaya |
| David Widjaja | Setuju (S) | punya banyak koneksi di seluruh dunia |
| Novita Natalia | Netral (N) | banyak teman, dari media sosial, dari berita, dll |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | karena banyak informasi yang mudah digali dari manapun juga dari channel2 tertentu supaya update mengenai destinasi wisata |
| Maria Defana | Netral (N) | tentu ya, dari situ Rikola sering mendapat program2 baru yang menjadi destinasi wisata menarik bagi pelanggan |

| KEORISINILAN | | |
|--|--------------------|---|
| e. Pemilik mampu melakukan berbagai peran atau tanggung jawab dalam kegiatan usahanya. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Dengan demikian akan menumbuhkan rasa nyaman bagi karyawan |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Pemilik selalu bertanggung jawab kepada perusahaan |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Karena karakteristik wirausaha responsibility |
| Ratna Amalia W | Setuju (S) | Karena sy melihat bahwa pemilik pun juga bisa melakukan byk hal. Bahkan bisa memback up kami, jika salah 1 dri kami ad yg ga masuk |
| Heti Widyastuti | Sangat Setuju (SS) | Pemilik dapat melakukan semua job desk karyawan karena pemilik memang usaha semua nya dari 0 sehingga semua dilakukan nya sendiri pada awal berdiri nya RIKOLA |
| imam santoso | Setuju (S) | pemimpin bisa memberikan contoh di bidang dari bawah sampai atas |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | sudah seharusnya pemilik memiliki kemampuan ini supaya tidak dikelabui oleh karyawan |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Membantu kesulitan karyawan dalam hal pekerjaan |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Tanggung jawab hal utama untuk menimbulkan rasa kepercayaan karyawan |
| Wati Wulandari | Setuju (S) | berhubung pemilik juga mengawasi dan ikut bekerja di perusahaan, maka ia harus sangat mengerti bagaimana tanggung jawab dari masing2 karyawan |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Pemilik menjadi panutan bagi karyawan |
| David Widjaja | Setuju (S) | dapat mengontrol perusahaan dan karyawan |
| Novita Natalia | Setuju (S) | beliau sebagai pemilik dapat mengerti dan menjalankan setiap tanggung jawab karyawan, tapi beliau dapat menurunkan kemampuannya kepada kami, sehingga karyawan mampu mengerjakan sesuai dengan bidangnya. |
| Intanayu Jayanti | Setuju (S) | pemilik mampu melakukan segalanya, hanya ia tidak mau melakukan hal itu dan lebih memilih menyerahkan tugas kepada karyawan yang lain |
| Maria Defana | Sangat Setuju (SS) | karena sebelum ada karyawan, pemilik sendiri yang mengerjakan dan ia dapat mendelegasikan wewenangnya kepada bawahan agar dibagi2 tugas dan perannya |

| KEORISINILAN | | |
|--|--------------------|---|
| f. Pemilik memiliki wawasan yang luas. | | |
| Nama Lengkap | | Alasan: |
| Kusnul chowatimah | Setuju (S) | Agar mampu mengajak dan mengajarkan karyawannya supaya lebih maju |
| Sugiyartiningsih | Sangat Setuju (SS) | Karena sudah berpengalaman |
| Claudia Octariani | Sangat Setuju (SS) | Owner harus memiliki wawasan luas dan kreatif |
| Ratna Amalia W | Sangat Setuju (SS) | Karena pemilik slalu mau belajar dan mencari hal2 yg baru |
| Heti Widyastuti | Sangat Setuju (SS) | Wawasan nya yg luas yg membawa RIKOLA SAMPAI sebesar sekarang dan sesukses sekarang dan Bisa bertahan sampai 10tahun lebih |
| imam santoso | Sangat Setuju (SS) | menurut saya begitu |
| Deviana Ajeng | Setuju (S) | ya tentunya memiliki wawasan yang luas |
| Yanti Linggardjati | Setuju (S) | Sering mencari informasi2 |
| Muhammad Rizal Fahri | Sangat Setuju (SS) | Wawasan yang luas dapat membantu meyakinkan partner |
| Wati Wulandari | Sangat Setuju (SS) | banyak media yang saat ini dapat diakses untuk mencari sumber informasi |
| Dewi Indah Kusumaningrum | Sangat Setuju (SS) | Karena wawasan luas dapat membantu memajukan perusahaan |
| David Widjaja | Setuju (S) | punya banyak ide |
| Novita Natalia | Setuju (S) | wawasan yang luas akan mendukung kemajuan usaha ini |
| Intanayu Jayanti | Sangat Setuju (SS) | tentu saja, kalau tidak, Rikola tidak bisa bertahan hingga sekarang karena harus bermodalkan pengalaman dan wawasan yang luas mengenai pariwisata |
| Maria Defana | Setuju (S) | banyak majalah2 yang dibaca, berita2 terkini dan tujuan2 wisata lainnya |

LAMPIRAN 5

Tabel. 4.1. Tabulasi Silang Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

| | | Usia (Tahun) | | | | | Total | |
|---------------|-----------|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 22-26 | 27-31 | 32-36 | 37-41 | 42-46 | | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | Jumlah | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| | | % | 6,7 | 6,7 | 0,0 | 0,0 | 6,7 | 20,0 |
| | Perempuan | Jumlah | 5 | 3 | 3 | 1 | 0 | 12 |
| | | % | 33,3 | 20,0 | 20,0 | 6,7 | 0,0 | 80,0 |
| Total | | Jumlah | 6 | 4 | 3 | 1 | 1 | 15 |
| | | % | 40,0 | 26,7 | 20,0 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)

Tabel. 4.2. Tabulasi Silang Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Lama Bekerja

| | | Lama Bekerja (Tahun) | | | | Total | |
|---------------------|---------|----------------------|-----|------|------|-------|-------|
| | | <1 | 1-3 | 4-6 | >6 | | |
| Pendidikan Terakhir | SMA | Jumlah | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 |
| | | % | 6,7 | 6,7 | 26,7 | 13,3 | 53,3 |
| | S1 | Jumlah | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6,7 | 6,7 |
| | Lainnya | Jumlah | 0 | 3 | 1 | 2 | 6 |
| | | % | 0,0 | 20,0 | 6,7 | 13,3 | 40,0 |
| Total | | Jumlah | 1 | 4 | 5 | 5 | 15 |
| | | % | 6,7 | 26,7 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)

Tabel. 4.3. Tabulasi Silang Gambaran Responden Berdasarkan Divisi atau Bagian dan Pendapatan

| | | Pendapatan (Rp) | | | | | Total |
|--------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----|-------|
| | | < 2.000.000 | 2.000.000 - 4.000.000 | 4.000.001 - 6.000.000 | 6.000.001 - 8.000.000 | | |
| Divisi atau Bagian | Manajer Operasional & Tur | Jumlah | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 6,7 | 6,7 |
| | Manajer Tiket | Jumlah | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | % | 0,0 | 0,0 | 6,7 | 0,0 | 6,7 |
| | Staff Tiket | Jumlah | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| | | % | 0,0 | 26,7 | 0,0 | 0,0 | 26,7 |
| | Staff Tur | Jumlah | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| | | % | 0,0 | 26,7 | 0,0 | 0,0 | 26,7 |
| | Akuntan | Jumlah | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | % | 0,0 | 6,7 | 0,0 | 0,0 | 6,7 |
| | Dokumen | Jumlah | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | % | 0,0 | 6,7 | 0,0 | 0,0 | 6,7 |
| | Kurir | Jumlah | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | % | 6,7 | 6,7 | 0,0 | 0,0 | 13,3 |
| | Kasir | Jumlah | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | % | 0,0 | 6,7 | 0,0 | 0,0 | 6,7 |
| | Total | Jumlah | 1 | 12 | 1 | 1 | 15 |
| | | % | 6,7 | 80,0 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |

Sumber : Data Primer yang diolah (2020)

LAMPIRAN 6

Tabel. 4.10. Tanggapan Karyawan Rikola Mengenai Karakteristik Wirausahawan Percaya Diri Pada Pemilik Rikola

| Percaya Diri | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Skor Rata-Rata |
|---|----|----|----|----|---|---|----|---|-----|---|-------|----|----------------|
| | F | 5 | F | 4 | F | 3 | F | 2 | F | 1 | F | S | |
| Pemilik memiliki keyakinan atas kemampuan yang dimiliki wirausahawan untuk menciptakan produk jasa yang sesuai kebutuhan pelanggan. | 4 | 20 | 10 | 40 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 63 | 4,20 |
| Ketidaktergantungan pemilik terhadap pihak luar dalam pengambilan keputusan. | 0 | 0 | 15 | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 60 | 4,00 |
| Pemilik mampu mengorganisasikan dan mengawasi jalannya usaha sesuai dengan kehendak sendiri. | 3 | 15 | 11 | 44 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 62 | 4,13 |
| Pemilik memiliki pengharapan bahwa rencana dan target yang telah ditetapkan akan tercapai. | 8 | 40 | 7 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 68 | 4,53 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | | 4,22 |

Tabel. 4.12. Tanggapan Karyawan Rikola Mengenai Karakteristik Wirausahawan Berorientasi pada Tugas dan Hasil Pada Pemilik Rikola

| Berorientasi pada Tugas dan Hasil | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Skor Rata-Rata |
|--|----|----|---|----|---|---|----|---|-----|---|-------|----|----------------|
| | F | 5 | F | 4 | F | 3 | F | 2 | F | 1 | F | S | |
| Pemilik memiliki keyakinan dapat mencapai tujuan usaha yang telah ditetapkan. | 6 | 30 | 9 | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 66 | 4,40 |
| Pemilik memiliki kemampuan yang dapat mengarahkan kegiatan usaha untuk mendapatkan laba. | 7 | 35 | 8 | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 67 | 4,47 |
| Pemilik memiliki ketekunan dalam menghadapi setiap proses yang terjadi dalam usaha. | 7 | 35 | 7 | 28 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 66 | 4,40 |
| Pemilik memiliki ketabahan dalam menghadapi setiap proses yang terjadi dalam usaha. | 6 | 30 | 6 | 24 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 63 | 4,20 |
| Pemilik mau bekerja keras dalam menjalankan usahanya. | 9 | 45 | 6 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 69 | 4,60 |
| Pemilik bersemangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai wirausahawan. | 8 | 40 | 7 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 68 | 4,53 |
| Pemilik memiliki kemampuan dalam mengembangkan dan memajukan perusahaan. | 7 | 35 | 7 | 28 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 66 | 4,40 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | | 4,43 |

Tabel. 4.14. Tanggapan Karyawan Rikola Mengenai Karakteristik Wirausahawan Pengambil Risiko Pada Pemilik Rikola

| Pengambil Risiko | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Skor Rata-Rata |
|--|----|----|----|----|---|---|----|---|-----|---|-------|------|----------------|
| | F | 5 | F | 4 | F | 3 | F | 2 | F | 1 | F | S | |
| Pemilik mampu memperhitungkan akibat yang merugikan dari suatu keputusan. | 3 | 15 | 12 | 48 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 63 | 4,20 |
| Pemilik bersedia menerima tanggung jawab pribadi atas akibat-akibat keputusan, baik yang menguntungkan atau tidak. | 4 | 20 | 11 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 64 | 4,27 |
| Pemilik memiliki keyakinan mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan. | 4 | 20 | 10 | 40 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 63 | 4,20 |
| Pemilik mampu menghadapi tantangan yang sulit namun dapat dicapai. | 4 | 20 | 8 | 32 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 61 | 4,07 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | 4,19 | |

Tabel. 4.16. Tanggapan Karyawan Rikola Mengenai Karakteristik Wirausahawan Kepemimpinan Pada Pemilik Rikola

| Kepemimpinan | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Skor Rata-Rata |
|---|----|----|---|----|---|---|----|---|-----|---|-------|------|----------------|
| | F | 5 | F | 4 | F | 3 | F | 2 | F | 1 | F | S | |
| Pemilik bertindak dengan cermat dalam mengawasi dan mengontrol segala proses kegiatan dalam perusahaan. | 5 | 25 | 8 | 32 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 63 | 4,20 |
| Pemilik mampu untuk berelasi dengan orang lain dengan berbagai macam karakter. | 7 | 35 | 7 | 28 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 66 | 4,40 |
| Pemilik mampu menanggapi saran-saran dan kritik dari orang lain mengenai pelayanan perusahaan. | 4 | 20 | 9 | 36 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 62 | 4,13 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | 4,24 | |

Tabel. 4.18. Tanggapan Karyawan Rikola Mengenai Karakteristik Wirausahawan Berorientasi ke Masa Depan Pada Pemilik Rikola

| Berorientasi ke Masa Depan | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Skor Rata-Rata |
|--|----|----|----|----|---|---|----|---|-----|---|-------|------|----------------|
| | F | 5 | F | 4 | F | 3 | F | 2 | F | 1 | F | S | |
| Pemilik memiliki visi dan misi usaha. | 5 | 25 | 10 | 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 65 | 4,33 |
| Pemilik memiliki rencana usaha yang jelas dalam tiga sampai lima tahun ke depan. | 3 | 15 | 9 | 36 | 3 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 60 | 4,00 |
| Pemilik memiliki pandangan perseptif (kesadaran yang tajam dan cerdas) ke depan mengenai kemajuan dan perkembangan usahanya. | 5 | 25 | 8 | 32 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 63 | 4,20 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | 4,18 | |

Tabel. 4.20. Tanggapan Karyawan Rikola Mengenai Karakteristik Wirausahawan Keorisinilan Pada Pemilik Rikola

| Keorisinilan | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total | | Skor Rata-Rata |
|--|----|----|----|----|---|---|----|---|-----|---|-------|----|----------------|
| | F | 5 | F | 4 | F | 3 | F | 2 | F | 1 | F | S | |
| Pemilik mampu menciptakan ide-ide baru untuk jasa yang ditawarkan perusahaan. | 7 | 35 | 8 | 32 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 67 | 4,47 |
| Pemilik mampu menciptakan ide-ide berbeda untuk jasa yang ditawarkan perusahaan. | 5 | 25 | 10 | 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 65 | 4,33 |
| Pemilik mampu menyesuaikan diri pada kondisi yang terjadi pada perusahaan. | 6 | 30 | 8 | 32 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 65 | 4,33 |
| Pemilik memiliki banyak sumber informasi mengenai destinasi wisata. | 7 | 35 | 6 | 28 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 69 | 4,60 |
| Pemilik melakukan berbagai peran atau tanggung jawab dalam kegiatan usahanya. | 6 | 30 | 9 | 36 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 66 | 4,40 |
| Pemilik memiliki wawasan yang luas. | 9 | 45 | 6 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 69 | 4,60 |
| Rata-rata | | | | | | | | | | | | | 4,46 |

LAMPIRAN 7

Tabel. 4.22 Rekap Hasil Tanggapan Karyawan Rikola

| No. | Item Karakteristik (Meredith) | Skor Rata - Rata | Kategori |
|-----|-----------------------------------|------------------|--|
| 1. | Percaya Diri | 4,22 | Karyawan setuju bahwa pemilik memiliki karakteristik wirausahawan percaya diri |
| 2. | Berorientasi pada Tugas dan Hasil | 4,43 | Karyawan sangat setuju bahwa pemilik memiliki karakteristik wirausahawan berorientasi pada tugas dan hasil |
| 3. | Pengambil Risiko | 4,19 | Karyawan setuju bahwa pemilik memiliki karakteristik wirausahawan pengambil risiko |
| 4. | Kepemimpinan | 4,24 | Karyawan setuju bahwa pemilik memiliki karakteristik wirausahawan kepemimpinan |
| 5. | Berorientasi Ke Masa Depan | 4,18 | Karyawan setuju bahwa pemilik memiliki karakteristik wirausahawan berorientasi ke masa depan |
| 6. | Keorisinilan | 4,46 | Karyawan setuju bahwa pemilik memiliki karakteristik wirausahawan keorisinilan |



8.01% PLAGIARISM
APPROXIMATELY

0.08% IN QUOTES

Report #11281286

59 78 79 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 117 118 119 BAB I

PENDAHULUAN Latar Belakang Masalah Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia. Jumlah penduduk saat ini mencapai 268 juta orang ADDIN (Agency, 2020) membuat Indonesia menduduki peringkat keempat setelah Negara China, India, dan Amerika Serikat dalam daftar dunia ADDIN (Agency, 2020) dengan kategori penduduk terbanyak. Memiliki jumlah penduduk yang besar dapat menjadi potensi maupun beban bagi negara tersebut. Dengan jumlah penduduk yang begitu besar, menuntut negara Indonesia harus menyediakan lapangan pekerjaan yang besar pula setiap tahunnya. Pengangguran dapat menjadi semakin banyak ketika lapangan pekerjaan yang tersedia sedikit. Maka, peningkatan kesejahteraan masyarakat dan penyediaan lapangan pekerjaan menjadi tantangan bagi bangsa Indonesia. Salah satu upaya peningkatan lapangan pekerjaan adalah dengan mengembangkan kewirausahaan.

17 Kewirausahaan adalah sebuah proses dimana seorang atau sekelompok individu mencari peluang dengan menggunakan cara yang terorganisir, serta memunculkan sebuah nilai melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dari sebuah inovasi, tanpa mepedulikan sumber daya yang ada saat ini menurut Robbins dan Coulter (2002) dalam ADDIN (Syaifuddin et al.,