

KUESIONER PENELITIAN UNTUK PEMILIK

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Lama Usaha :

Pendidikan :

Status Perkawinan:

PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Mohon untuk memberikan tanda (V) pada setiap pernyataan yang Anda pilih.

Keterangan:

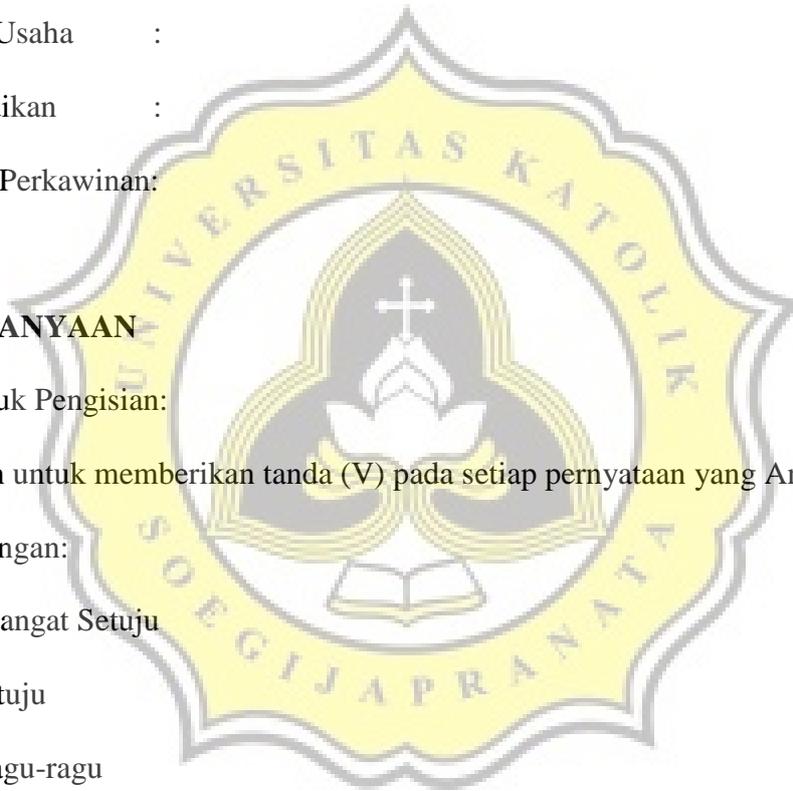
SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

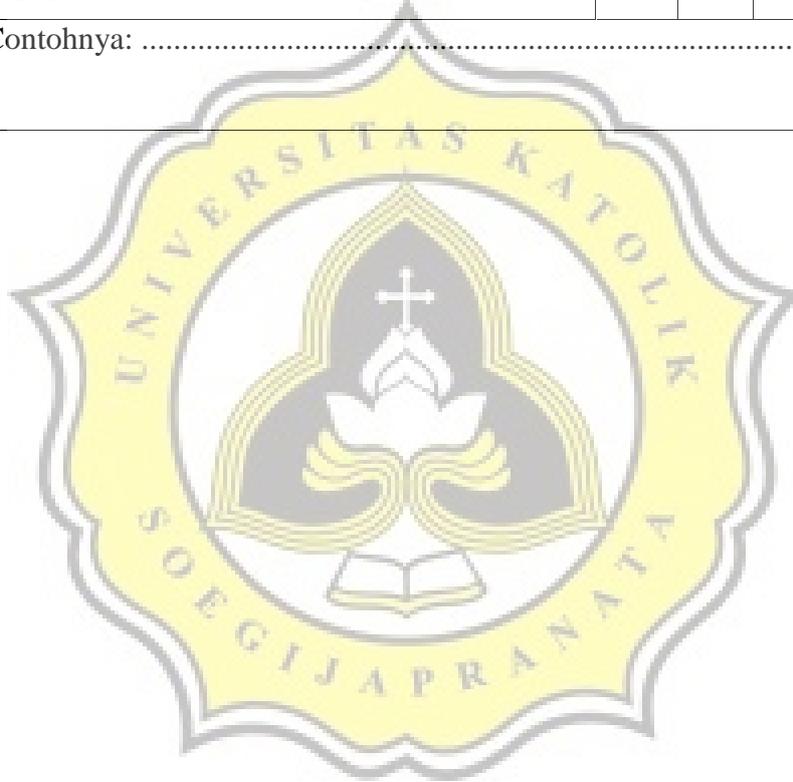
STS = Sangat Tidak Setuju



No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Memiliki visi dan tujuan usaha yang jelas:					
1	Saya adalah orang yang memiliki visi yang jelas dalam menjalankan usaha.					
	Contohnya:					
2	Saya memiliki tujuan usaha yang jelas dalam menjalankan usaha.					
	Contohnya:					
	Bersedia menanggung risiko waktu dan uang:					
3	Saya bersedia menanggung resiko rugi pada saat kondisi usaha sedang sepi.					
	Contohnya:					
4	Saya bersedia menanggung kerugian jika terjadinya kecelakaan kerja.					
	Contohnya:					
	Memiliki perencanaan yang matang dan mampu mengorganisasikannya:					
5	Saya memiliki rencana pencapaian untuk setiap tahunnya.					
	Contohnya:					
6	Saya mampu mengatur tugas para karyawan dengan baik agar perusahaan dapat berjalan lancar.					
	Contohnya:					

	Bekerja keras sesuai dengan tingkat kepentingannya:					
7	Saya bekerja keras dalam mencapai tujuan perusahaan.					
	Contohnya:					
8	Saya bekerja sesuai dengan tingkat kepentingan pekerjaan yang ada.					
	Contohnya:					
	Mengembangkan hubungan dengan pelanggan, pemasok, pekerja, dan pihak lain:					
9	Saya mau menjalani hubungan baik dengan pelanggan.					
	Contohnya:					
10	Saya mau mengembangkan hubungan baik dengan pemasok.					
	Contohnya:					
11	Saya mau menjalani hubungan baik dengan pekerja atau karyawan.					
	Contohnya:					
12	Saya mau mengembangkan hubungan baik dengan pihak lain seperti masyarakat sekitar.					
	Contohnya:					

	Bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan:					
13	Saya bertanggung jawab terhadap keberhasilan usaha yang sedang dijalankan.					
	Contohnya:					
14	Saya bertanggung jawab jika adanya kegagalan dalam menjalankan usaha.					
	Contohnya:					



KUESIONER PENELITIAN KARYAWAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Lama Bekerja :

Pendidikan :

Bagian Pekerjaan :

Status Perkawinan:

PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Mohon untuk memberikan tanda (V) pada setiap pernyataan yang Anda pilih.

Keterangan:

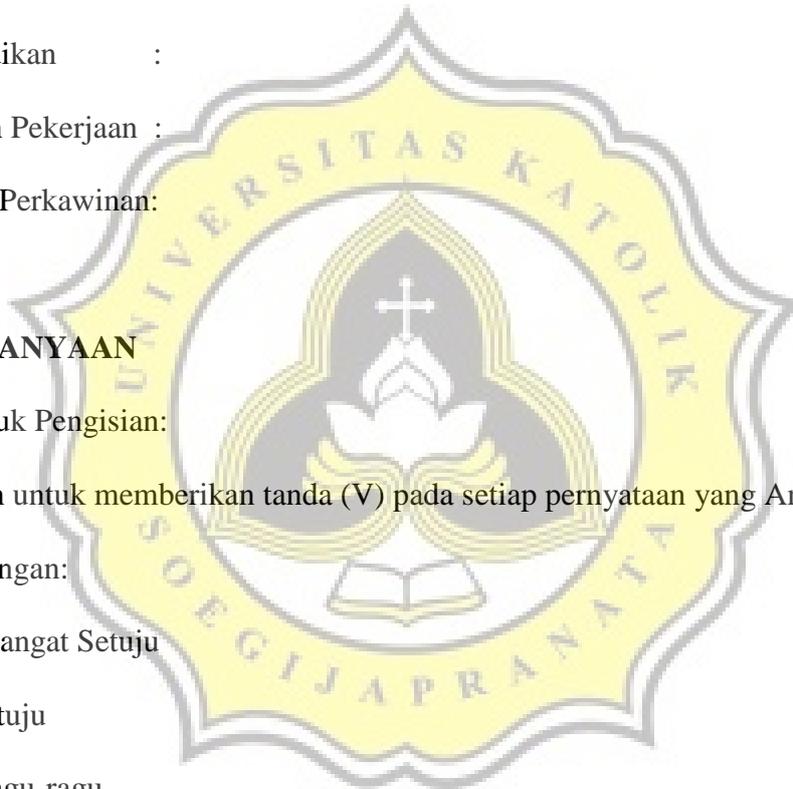
SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

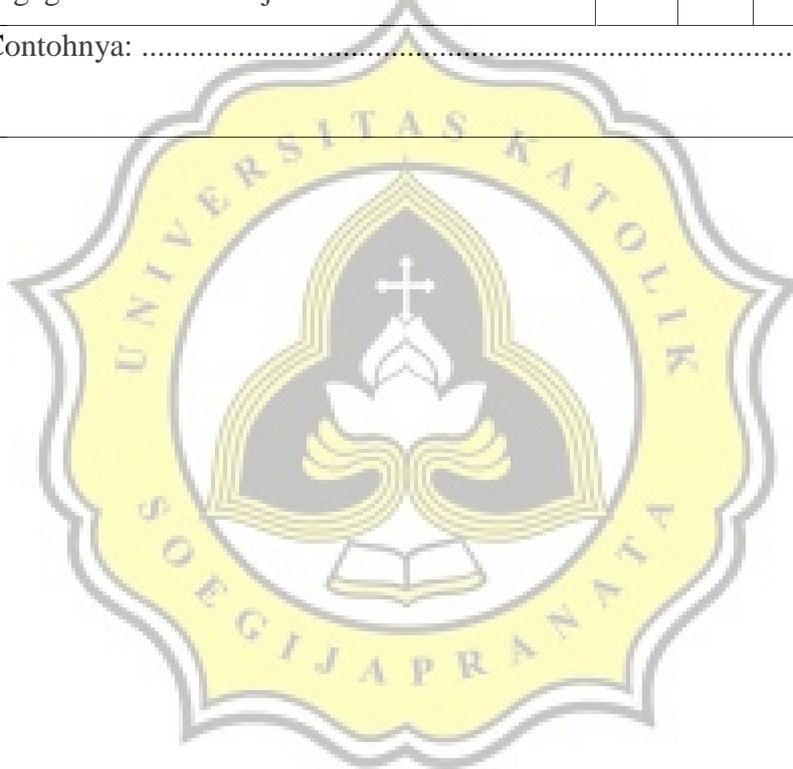
STS = Sangat Tidak Setuju



No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Memiliki visi dan tujuan usaha yang jelas:					
1	Pemilik adalah orang yang memiliki visi yang jelas dalam menjalankan usaha.					
	Contohnya:					
2	Pemilik memiliki tujuan usaha yang jelas dalam menjalankan usaha.					
	Contohnya:					
	Bersedia menanggung risiko waktu dan uang:					
3	Pemilik bersedia menanggung resiko rugi pada saat kondisi usaha sedang sepi.					
	Contohnya:					
4	Pemilik bersedia menanggung kerugian jika terjadinya kecelakaan kerja.					
	Contohnya:					
	Memiliki perencanaan yang matang dan mampu mengorganisasikannya:					
5	Pemilik memiliki rencana pencapaian untuk setiap tahunnya.					
	Contohnya:					
6	Pemilik mampu mengatur tugas para karyawan dengan baik agar perusahaan dapat berjalan lancar.					
	Contohnya:					

	Bekerja keras sesuai dengan tingkat kepentingannya:					
7	Pemilik bekerja keras dalam mencapai tujuan perusahaan.					
	Contohnya:					
8	Pemilik bekerja sesuai dengan tingkat kepentingan pekerjaan yang ada.					
	Contohnya:					
	Mengembangkan hubungan dengan pelanggan, pemasok, pekerja, dan pihak lain:					
9	Pemilik mau menjalani hubungan baik dengan pelanggan.					
	Contohnya:					
10	Pemilik mau mengembangkan hubungan baik dengan pemasok.					
	Contohnya:					
11	Pemilik mau menjalani hubungan baik dengan pekerja atau karyawan.					
	Contohnya:					
12	Pemilik mau mengembangkan hubungan baik dengan pihak lain seperti masyarakat sekitar.					
	Contohnya:					

	Bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan:					
13	Pemilik bertanggung jawab terhadap keberhasilan usaha yang sedang dijalankan.					
	Contohnya:					
14	Pemilik bertanggung jawab jika adanya kegagalan dalam menjalankan usaha.					
	Contohnya:					



LAMPIRAN DATA:**Identitas Responden**

No	Pemilik	Usia	Lama usaha	Pendidikan	Status Pernikahan
1	Yosef Hartono	55 tahun	37 Tahun	SMA	Menikah

No	Karyawan	Usia	Lama Bekerja	Pendidikan	Bagian	Status Pernikahan
1	Susanti	38 tahun	12 tahun	S I	Sekretaris	Menikah
2	Betrixia Wulaningsih	35 tahun	10 tahun	SMA	Keuangan	Menikah
3	Sisiliawati	37 tahun	9 tahun	SMA	Keuangan	Menikah
4	Samuel Hengky	34 tahun	5 tahun	SMA	Pemasaran	Menikah
5	Jefri Manurung	36 tahun	7 tahun	SMK	Pemasaran	Menikah
6	Kartika Kristi	33 tahun	6 tahun	SMA	Distribusi	Menikah
7	Otto Simanjuntak	34 tahun	8 tahun	SMK	Distribusi	Menikah
8	Yenni	34 tahun	9 tahun	SMA	SDM	Menikah

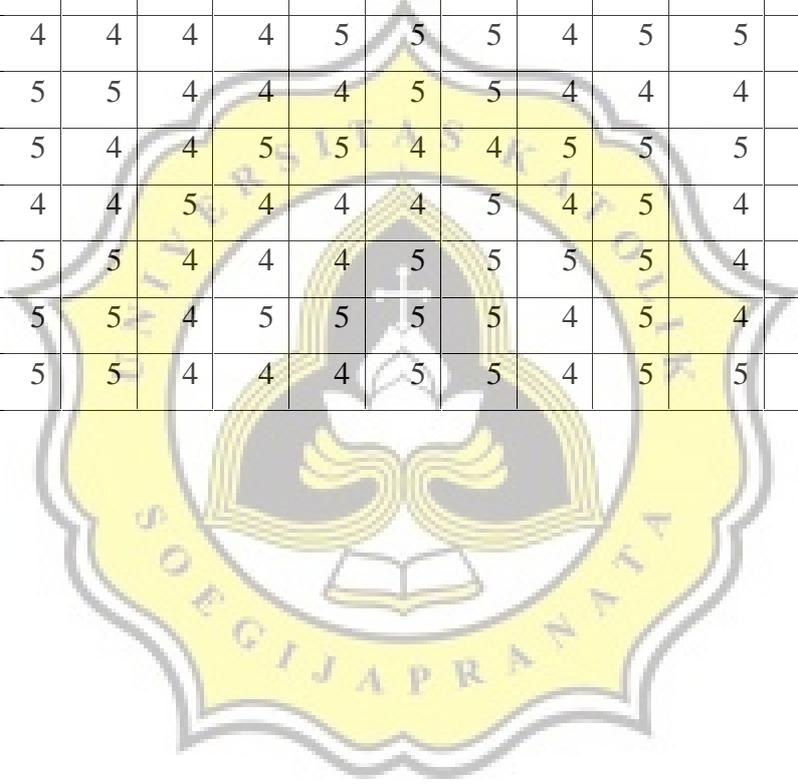
Jawaban Kuesioner

Pemilik

No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14
1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4

Karyawan

No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14
1	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
2	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4
3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
8	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5



Jawaban Kuesioner terbuka:

Jawaban Pemilik tentang Visi dan Tujuan Usaha

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Memiliki visi yang jelas dalam menjalankan usaha.	Sangat setuju. Visi yang paling saya pikirkan saat buka usaha itu adalah tentang pelanggan dan pelayanan yang baik, agar pelanggan mendapatkan kesan baik terhadap usaha saya. Jadi visi saya itu pelayanan yang terbaik dan barang-barang yang lengkap dan terbaik juga.
2	Memiliki tujuan usaha yang jelas dalam menjalankan usaha.	Sangat setuju. Tujuan saya dari dulu hanya satu, jadi pengusaha yang terbaik di Ketapang ini. Tujuan yang tinggi membuat saya menjadi pengusaha yang tidak gampang puas diri dan agar tetap ada inovasi kapan untuk usaha

Jawaban Pemilik tentang Bersedia menanggung risiko waktu dan uang

No.	Pertanyaan	Jawaban
3	Bersedia menanggung resiko rugi pada saat kondisi usaha sedang sepi.	Setuju. Pasti ada waktunya sepi, tapi sampai satu hari full tidak ada transaksi itu tidak mungkin, kalau pada saat tanggal tua tanggal 24- 29 itu pasti sepi, walaupun sepi tetap buka toko dan melayani pelanggan seperti biasa, dan waktu itu digunakan untuk ngecek kerjaan dan nota-nota
4	Bersedia menanggung kerugian jika terjadinya kecelakaan kerja.	Setuju. Jika ada kecelakaan saat pengiriman barang, baik dari segi barang-barang yang rusak dan karyawan yang terluka pasti dibayar biaya berobatnya dan barang-barang yang rusak dalam perjalanan diganti dengan yang baru dan dikirim ulang.

Jawaban Pemilik tentang Memiliki perencanaan yang matang dan mampu mengorganisasikannya

No.	Pertanyaan	Jawaban
5	Memiliki rencana pencapaian untuk setiap tahunnya.	Sangat setuju. Rencana pencapaian pasti ada untuk membuat perusahaan makin berkembang dan guna menambah partner kerja. Kalau rencana untuk sekarang itu menambah jaringan kerja dan memperluas usaha juga buka cabang di kabupaten Sukadana.
6	Mampu mengatur tugas para karyawan dengan baik agar perusahaan dapat berjalan lancar.	Sangat setuju. Membagi karyawan sesuai keahlian masing-masing dulu, dan setelah itu diberikan tugas pada masing-masing bagian-bagian mereka. Kalau keuangan mengurus pembukuan, kalau distribusi disuruh ngecek-ngecek barang yang mau dikirim

Jawaban Pemilik tentang Bekerja keras sesuai dengan tingkat kepentingannya

No.	Pertanyaan	Jawaban
7	Bekerja keras dalam mencapai tujuan perusahaan.	Sangat setuju. Selalu memanfaatkan peluang dan mencari peluang yang ada dipasar, tidak pantang mundur dan tidak gampang menyerah dalam menghadapi masalah atau kesulitan.
8	Bekerja sesuai dengan tingkat kepentingan pekerjaan yang ada.	Setuju. Bekerja sebagai pemimpin yang tegas, fleksibel, profesional, dan bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan dan pekerjaan yang ada di perusahaan. Bersikap luwes dan fleksibel terhadap karyawan dalam komunikasi.

Jawaban Pemilik tentang Mengembangkan hubungan dengan pelanggan, pemasok, pekerja, dan pihak lain

No.	Pertanyaan	Jawaban
9	Mau menjalani hubungan baik dengan pelanggan.	Sangat setuju. Pelanggan mempunyai peran penting dalam pencapaian saya, dan contohnya saya selalu menyapa, hafal nama-nama pelanggan, karena pasti jika seperti itu mereka juga merasa dihargai sebagai pembeli dan melayani langsung dan berkomunikasi dengan mereka.
10	Mau mengembangkan hubungan baik dengan pemasok.	Sangat setuju. Harus ada rasa percaya dan sering komunikasi agar hubungan selalu baik, selalu memberi toleransi waktu, tidak menunggak pembayaran dan negoisasi dengan syarat yang saling menguntungkan.
11	Mau menjalani hubungan baik dengan pekerja atau karyawan.	Sangat setuju. Jika kita tidak peduli dan tidak berhubungan baik, pasti mereka kerja dengan hati yang tidak senang dan seadanya saja. Sebagai pemimpin saya selalu melihat kebawah, pedulidengan suasana kerja dan ciptakan suasana yang baik antara atasan dan bawahan.
12	Mau mengembangkan hubungan baik dengan pihak lain seperti masyarakat sekitar.	Sangat setuju. Pastinya, karena untuk menjaga nama baik perusahaan saya sebagai pengusaha kadang selalu berpikir jangan sombong dan harus selalu berinteraksi dengan masyarakat, peduli lingkungan, menyumbang amal, ikut komunitas dan memberi donasi untuk mereka yang ada di panti asuhan dan panti jompo

Jawaban Pemilik tentang Bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan

No.	Pertanyaan	Jawaban
13	Bertanggung jawab terhadap keberhasilan usaha yang sedang dijalankan.	Setuju. Seperti sekarang ini, saya berhasil bekerja sama dengan nestle dan garuda, itu bukti pencapaian saya dan dipercaya untuk memegang cabangnya di Ketapang ini, jadi saya itu dipandang mampu memegang tanggung jawabnya.
14	Bertanggung jawab jika adanya kegagalan dalam menjalankan usaha.	Setuju. Seperti sekarang saya berhasil kerjasama dengan perusahaan sampoerna dan berhasil memegang barang-barang paling besar di Ketapang ini. Berarti sya berhasil membuat rencana yang tepat dan matang sehingga dapat kepercayaan yang besar, sehingga dipandang saya mampu memegang tanggung jawab ini.

Jawaban Karyawan tentang Visi dan Tujuan Usaha

No.	Pertanyaan	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Karyawan 4	Karyawan 5	Karyawan 6	Karyawan 7	Karyawan 8
1	Pemilik memiliki visi yang jelas dalam menjalankan usaha.	Setuju. Selalu memberikan pelayanan terbaik dalam menjalankan usahanya.	Setuju. Tegas dalam menjalankan usaha dan tegas terhadap kami karyawannya.	Sangat setuju. Selalu punya komitmen kuat dalam membuka usaha walaupun dari usaha kecil.	Sangat setuju. Selalu komitmen kuat dalam usaha dan tidak setengah-setengah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	Setuju. Tegas dalam bekerja dan ramah terhadap karyawan dan pelanggan juga, barang dagangan juga terjamin mutunya.	Sangat setuju. Memberikan produk dan servis yang terbaik bagi pelanggan dengan harga yang kompetitif.	Sangat setuju. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan barang-barang yang lengkap dengan mutu yang terjamin.	Sangat setuju. Visi bapak itu pasti ada karena bapak punya komitmen yang kuat untuk memajukan usahanya, visinya itu selalu memberikan pelayanan, barang dan kualitas yang terbaik.
2	Pemilik memiliki tujuan usaha yang jelas dalam menjalankan usaha.	Sangat setuju. Tujuan pak hartono adalah menjadi perusahaan distributor terbaik dan terbesar se Ketapang.	Setuju. Ya sangat jelas, karena dalam mendapatkan keuntungan yang besar harus ada tujuan dasar dalam usaha.	Sangat setuju. Kepuasan konsumen adalah yang utama dan paling penting.	Setuju. Menjadi perusahaan terbesar di bidang distributor di Ketapang ini dan juga yang terlengkap, bertanggung jawab sosial.	Setuju. Selalu menyediakan barang-barang kebutuhan masyarakat dengan baik dan lengkap, juga menjual semua barang kepada semua orang, tidak pandang bulu.	Sangat setuju. Menjadi distributor terbesar di Ketapang dan menempatkan pelayanan dan kebutuhan konsume nomor satu diperusahaan	Sangat setuju. Menjadi perusahaan yang selalu melayani semua tingkatan masyarakat dan menjadi distributor yang terbaik di Ketapang	Sangat setuju. Tujuan bapak itu selalu menjadi perusahaan yang peduli pada konsumen dan juga jadi perusahaan paling besar di Ketapang ini

Jawaban Karyawan tentang Bersedia menanggung risiko waktu dan uang

No.	Pertanyaan	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Karyawan 4	Karyawan 5	Karyawan 6	Karyawan 7	Karyawan 8
3	Pemilik bersedia menanggung resiko rugi pada saat kondisi usaha sedang sepi.	Sangat setuju. ya, karena pasti tidak setiap hari ramai dan walau begitu pak hartono tidak pernah pulang lebih awal (atau tutup toko lebih awal)	Setuju, pada saat toko sepi hanya beberapa orang datang, tetapi bapak tetap buka toko sampai sore, bahkan lembur.	Setuju. Tetap buka toko dan lembur tiap hari, karena saat sepi dipakai buat ngecek tugas-tugas yang lain, jadi waktu terpakai dengan baik.	Setuju. Walaupun ada bencana kabut asap yang membuat usaha sepi, bapak tetap buka toko setiap hari.	Sangat setuju. Walaupun sepi tidak malas-malaan di kanto, akan selalu mengecek stok-stok barang sisa dan kurang agar dapat lebih teliti lagi dalam stok.	Setuju. Tidak malas-malasan dikantor, tetap buka perusahaan, tetap berjalan usahanya seperti hari-hari biasa	Setuju. Tidak pernah meninggalkan toko walaupun sepi selalu berada ditempat dengan meluangkan waktu untuk mengecek nota-nota kembali	Setuju. ya, sepiya tidak tiap hari dan tidak tiap waktu tapi pastinya tiap hari ada pembeli. Sepinya waktu tanggal tua saja connya, tetap buka toko tetap lembur, tidak malas-malasan dikantor, tetap ngecek pekerjaan karyawan juga
4	Pemilik bersedia menanggung kerugian jika terjadinya kecelakaan kerja.	Sangat setuju. Pak hartono selalu menjamin keselamatan karyawan dan kalau terjadi kecelakaan pada karyawan maka akan diberikan uang untuk berobat.	Setuju. Bapak orang yang bertanggung jawab dan memberikan tanggungan biaya obat Rumah Sakit.	Setuju. Tidak langsung memecat karyawan tersebut, kasih biaya Rumah Sakit dan dikasih waktu istirahat pemulihan.	Sangat setuju. Misal jatuh tertimpa barang, jatuh dari mobil, truk, dan memuat barang, semua biaya ditanggung bapak	Setuju. Menanggung semua biaya pengobatan karyawan yang kecelakaan	Setuju. Bila terjadi kecelakaan truk dan karyawan terluka dan barang-barang yang ada untuk dikirim ke pembeli rusak akan diganti dan karyawan diberi uang untuk ke rumah sakit	Sangat setuju. Selalu ada jaminan keselamatan untuk karyawan dan uang tanggungan untuk berobat juga diberikan	Setuju. Pasti kerugian bapak semua yang tanggung apalagi inikan perusahaan sendiri, bukan punya orang lain kalau ada yang tabrakan, barang rusak bapak pasti tanggung semua biaya, kalau barang hilang juga dicari tersangkanya dan pasti ganti kerugian

Jawaban Karyawan tentang Memiliki perencanaan yang matang dan mampu mengorganisasikannya

No.	Pertanyaan	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Karyawan 4	Karyawan 5	Karyawan 6	Karyawan 7	Karyawan 8
5	Pemilik memiliki rencana pencapaian untuk setiap tahunnya.	Setuju. Mempunyai list pencapaian yang ditempel diruang karyawan dan kantornya	Sangat setuju. Tahun ini membuka cabang toko baru	Setuju. Tentu ada, itu untuk tahun ini buka cabang baru di Sukadana dan memasarkan produk baru vit.	Sangat setuju. Pembukaan cabang baru dalam mengoptimal kan penjualan barang-barang baru atau produk baru dari vit.	Setuju. Pencapaian produk baru dari vit untuk lebih dioptimalkan lagi pencapaiannya dan penjualan barang tersebut agar lebih laku dipasaran	Setuju. Mengoptimalkan penjualan produk-produk baru memperluas usaha	Sangat setuju. Untuk tahun ini terfokus pada pencapaian cabang toko baru	Setuju. Rencana pasti ada, itu rencana untuk membantu meningkatkan pendapatan perusahaan untuk sekarang fokus ke jalin kerjasama ke sampoerna dan proyek cabang baru
6	Pemilik mampu mengatur tugas para karyawan dengan baik agar perusahaan dapat berjalan lancar.	Setuju. Selalu menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuannya	Sangat setuju. Apabila toko sedang sibuk-sibuknya maka bapak akan langsung turun tangan untuk mengkoordinasikan bawahan-bawahannya langsung, agar tidak menjadi penunggal mobil-mobil masuk yang akan datang muat barang.	Sangat setuju. Selalu mengawasi dan melihat atau mengecek pekerjaan karyawan.	Setuju. Pembagian pekerjaan bapak yang atur dan membimbing karyawan baru.	Setuju. Tahu mana saja tugas yang benar atau salah dari setiap karyawannya.	Sangat setuju. Mengkoordinasi karyawan dengan baik, komunikasi yang baik, selalu mengecek pekerjaan karyawan.	Sangat setuju. Mengkoordinasikan kami dengan baik dan dalam memberikan perintah selalu jelas	Sangat setuju. Pembagian tugas untuk karyawandigudang bapak yang atur, penetapan posisi orang-orang baru bapak yang atur, dan perintah-perintah untuk memuat barang-barang siapa saja bapak yang atur dan juga selalu kasih informasi kalau ada barang-barang yang kosong atau barang yang sudah ada stoknya ke pembeli

Jawaban Karyawan tentang Bekerja keras sesuai dengan tingkat kepentingannya

No.	Pertanyaan	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Karyawan 4	Karyawan 5	Karyawan 6	Karyawan 7	Karyawan 8
7	Pemilik bekerja keras dalam mencapai tujuan perusahaan.	Sangat setuju. Ya, karena pak hartono membuka usaha ini dari kecil hingga seperti ini dan ini mempunyai tekad kerja keras dalam usahanya.	Sangat setuju. Mempunyai tekad kerja besar dngan contoh membuka usaha ini dari kecil hingga besar seperti sekarang ini	Sangat setuju. Semua usaha atau masalah selalu diselesaikan dengan baik tanpa mengeluh ke karyawannya	Setuju. Punya semangat yang besar sebagai pengusaha rajin dan selalu ingin lebih maju, tidak cepat puas diri.	Sangat setuju. Siap lembur sendirian keuangan dan tidak mengeluh dengan karyawan	Sangat setuju. Ya, selalu efisien dalam bekerja dan memanfaatkan waktu dengan baik, selalu mencintai pekerjaannya dan tidak mengeluh	Sangat setuju. Selalu berusaha agar usaha tetap lancar dan selalu menargetkan pencapaian untuk tercapai biar tidak rugi	Sangat setuju. Sangat kerja keras bapak, karna mendirikan usaha dari toko kecil biasa, yang belum ada banyak pelanggan selalu mencoba inovasi baru untuk membuat perusahaan lebih menarik lagi, selalu melihat kedepan, dan mencari rencana pencapaian yang baru terus untuk tetap maju.

8	Pemilik bekerja sesuai dengan tingkat kepentingan pekerjaan yang ada.	Setuju. Selalu menjadi atasan yang mengarahkan karyawannya dan mengawasi karyawan-karyawannya.	Setuju. Menjadi atasan yang selalu mengarahkan, mengawasi dan membimbing kami karyawannya.	Setuju. Sebagai atasan selalu tahu mana pekerjaan karyawan yang salah dan benar dan memberikan penjelasan dengan baik.	Sangat setuju. Semua urusan, putusan, strategi dan perintah didapat dari bapak langsung tanpa campur tangan orang lain	Setuju. Menjadi pemimpin yang baik dan tegas sehingga dapat mengontrol pekerjaan karyawan dengan baik	Sangat setuju. Ya, selalu bertindak cepat dalam keputusan, disiplin, tegas, dan selalu menjaga komunikasi baik dengan karyawan	Setuju. Selalu tahu bagaimana kerja karyawan dan selalu mengecek semua karyawan kembali tugasnya dan mengatur semua kesepakatan kerja	Setuju. Bekerja sebagai pemimpin yang tegas, disiplin, tahu bagaimana cara membagi waktu atau biaya untuk dikantor, untuk yang pribadi (prive) ya pribadi, selalu membantu pekerjaan karyawan yang kesulitan, dan juga menciptakan lapangan kerja yang bagus
---	---	--	--	--	--	---	--	---	--

Jawaban Karyawan tentang Mengembangkan hubungan dengan pelanggan, pemasok, pekerja, dan pihak lain

No.	Pertanyaan	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Karyawan 4	Karyawan 5	Karyawan 6	Karyawan 7	Karyawan 8
9	Pemilik mau menjalani hubungan baik dengan pelanggan.	Sangat setuju. Pak hartono selalu memperhatikan pelanggan, dengan selalu mengajak para bicara pelanggan dan mengirim parcel untuk pelanggan yang lebaran atau imlek	Sangat setuju. Selalu bersikap ramah, mengajak ngobrol dan mengirim parcel atau hadiah kepada para pelanggan tetapi apabila hari raya tiba menurut agama masing-masing pelanggan	Setuju. Ramah dengan pelanggan, walaupun bukan pelanggan tetap atau baru dan memberikan penjelasan tentang harga sembako sendiri.	Sangat setuju. Selalu memberikan informasi terbaru untuk barang-barang atau produk.	Sangat setuju. Kadang kala selalu melayani pelanggan sendirian, jika usaha sedang ramai. Tidak sombong dengan pembeli-pembeli yang baru.	Sangat setuju. Selalu membuat kepercayaan pelanggan sangat tinggi, selalu ramah dan komunikasi langsung dengan pelanggan	Sangat setuju. Dengan bersikap ramah dan hafal dengan semua pelanggan, selalu mengajak berbicara dengan pelanggan dan juga kalau toko ramai selalu turun tangan melayani pelanggan	Sangat setuju. Disini, pelanggan selalu dianggap yang utama, karna kalau tidak ada pelanggan tidak akan ada perusahaan ini. Hubungan baik dengan selalu menjalankan komunikasi dengan pelanggan-pelanggannya, selalu siap setiap saat waktu yang diperlukan pelanggan walaupun kadang libur untukmuat tetapi dibukakan tokonya, selalu perhatian juga

10	Pemilik mau mengembangkan hubungan baik dengan pemasok.	Sangat setuju. Selalu membayar tagihan tepat waktu.	Sangat setuju. Tidak pernah ada hutang, memberikan waktu yang longgar untuk pengiriman barang.	Setuju. Selalu menerima negosiasi dalam waktu pengiriman atau keterlambatan pengiriman barang.	Sangat setuju. Target stok yang diberikan selalu terpenuhi dan selalu makan siang bersama untuk menjaga komunikasi	Setuju. Selalu berbagi informasi-informasi tentang barang-barang baru atau sedang ngetrend dipasaran, tentang program bonus dan lainnya	Setuju. Melakukan negosiasi dengan syarat-syarat pembayaran yang saling menguntungkan dan tidak menunda pembayaran	Stuju. Dengan lead time yang longgar dan tidak mendesak atau kasar bebicaranya, jika terlambat mengirimkan selalu dengan baik-baik biar hubungan tetap terjaga	Sangat setuju. Pasti karena pemasok adalah orang-orang yang membantu kita menyiapkan barang-barang yang ada untuk dijual selalu berbagi informasi tentang produk baru yang laku atau kurang laku, informasi untuk penambahan karyawan membayar tagihan dapat tepat waktu dan selalu keluar makan siang atau minum-minum bersama
11	Pemilik mau menjalani hubungan baik dengan pekerja atau karyawan.	Sangat setuju. Ya, dengan menjadi pemilik yang selalu peduli	Setuju. Selalu menjadi pemilik yang peduli dan	Sangat setuju. Selalu karyawan menjadi yang utama, selalu peduli dan mendengarkan	Sangat setuju. Bersikap santai dan terbuka kepada kami dan tidak ada	Sangat setuju. Selalu memperhatikan semua karyawannya, dan juga	Sangat setuju. Selalu tersenyum, ngobrol, dan bersikap adil terhadap	Sangat setuju. Selalu ada feedback balik dengan	Sangat setuju. Selalu ramah terhadap kami karyawannya, selalu open mind, selalu bisa

		dan pengertian kepada karyawannya .	membenarkan keluhan para karyawan dan terbuka terhadap kami.	keluh kesah karyawannya.	rasis atau perbedaan agama	adanya umpan balik atau tanggapan balik kepada pertanyaan atau hasil diskusi dengan karyawannya	semua karyawannya	karyawan dan selalu menciptakan suasana kerja yang kondusif disini	diajak untuk diskusi untuk perekrutan atau menghadapi masalah yang terjadi pada karyawan dan juga selalu mendukung dan juga adil terhadap semua karyawannya, tidak ada perbedaan agama disini.
12	Pemilik mau mengembangkan hubungan baik dengan pihak lain seperti masyarakat sekitar.	Setuju. Selalu memberikan donasi dan mengikuti acara-acara amal yang dilakukan masyarakat.	Setuju. Menghindari pertemuan asosiasi atau komunitas yang ada untuk masalah yang ada di masyarakat	Setuju. Ikut aktif dalam pekerjaan sosial dilingkungannya.	Setuju. Ikut kegiatan amal, selalu menyumbang untuk yang membutuhkan dan juga ada, ikut komunitas	Setuju. Selalu ikut acara amal, bakti sosial digereja atau masjid atau wihara, tanpa adanya sikap pilih kasih atau membedakan semua agama.	Setuju. Berinteraksi langsung dengan masyarakat, menghadiri pertemuan asosiasi dan berpartisipasi dalam amal atau acara lainnya	Setuju. Selalu membantu masyarakat terkena musibah dengan sumbangan dana dan sembako dan menghadiri pertemuan asosiasi rakyat peduli	Setuju. Walaupun kadang sibuk, bapak selalu menyempatkan diri untuk ikut amal yang diselenggarakan oleh gereja atau wihara atau masji-masjid sekitar. Kalaupun diminta bantuan untuk nyumbang pasti dikasih

									Ketapang (ARP)	dana atau dengan sembako untuk panti asuhan atau panti jompo
--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------	--

Jawaban Karyawan tentang Bertanggung jawab terhadap keberhasilan dan kegagalan

No.	Pertanyaan	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3	Karyawan 4	Karyawan 5	Karyawan 6	Karyawan 7	Karyawan 8
13	Pemilik bertanggung jawab terhadap keberhasilan usaha yang sedang dijalankan.	Setuju. Selalu membayar tagihan dan jika mendapatkan bonus, maka akan diberikan ke perusahaan, tidak dipakai sendiri.	Sangat setuju. Semua arahan diterima langsung dari bapak dan semua keputusan datang dari bapak.	Sangat setuju. Memegang penuh semua keputusan dan membedakan urusan pribadi dan pekerjaan	Sangat setuju. Karena semua tanggung jawab bapak yang pegang penuh dan kesepakatan kerja sama semua atas nama bapak	Sangat setuju. Selalu mngoptimalkan pencapaian tanpa kenal lelah dan capek	Sangat setuju. Pada saat peningkatan permintaan barang, harga tidak asal dinaikkan begitu saja	Sangat setuju. Misalnya dalam keberhasilan pencapaian dari penjualan rokok sampoerna dalam 6 bulan terakhir tercapai akan mendapat bonus dari itu semua dimasuk sebagian pendapatan lainnya ditoko	Setuju. Sudah pasti, karena semua kegiatan yang dilaksanakan atas nama bapak hartono dan jika berhasil mendapat keuntungan itu adalah prestasi bapak karena itu usaha dan keputusan bapak yang diambil sendiri. Kalau dapat hadiah, maka dikasih ke

								itu	perusahaan bukan untuk pribadi
14	Pemilik bertanggung jawab jika adanya kegagalan dalam menjalankan usaha.	Sangat setuju. Tidak pernah menyalahkan karyawan dan tidak melakukan pemecatan sembarangan kepada karyawan.	Setuju. Semua arahan dan keputusan datang dari bapak sehingga kami tidak dapat turut campur semua masalah yang ada ditoko seperti masalah barang yang datang dalam keadaan hancur atau hilang.	Sangat setuju. Memegang penuh semua resiko yang ada diperusahaan tanpa dialihkan ke orang lain.	Sangat setuju. Kalau ada pelanggan yang komplain tentang barang yang tidak sesuai itu semua perintah dari bapak karena orang tersebut masih nunggak hutang dan semua itu adalah arahan dari bapak.	Sangat setuju. Tidak melimpahkan semua kesalahan kepada karyawan dan semua usaha atas nama pemilik	Setuju. Tidak pernah menyalahkan karyawan kalau gagal atau tidak untung dalam memasarkan satu produk barang	Sangat setuju. Seperti keputusan harga barang yang diberikan itu keputusan bapak seperti naiknya harga rokok yang dijual dalam eceran dan grosir sekarang naik maka jika ada komplain kemahalan maka pelanggan komplain ke bapak bukan kekami	Sangat setuju. Ya, seperti waktu adanya kebakaran itu bapak yang tanggung kerugian semua, walaupun rugi dan barang-barang banyak yang terbakar bapak tetap cari cara untuk buka usahanya walaupun harus pindah sementara ke gudang, dan tidak ada pengurangan tenaga kerja atau phk dan gaji karyawan tetap dibayar tiap bulannya