

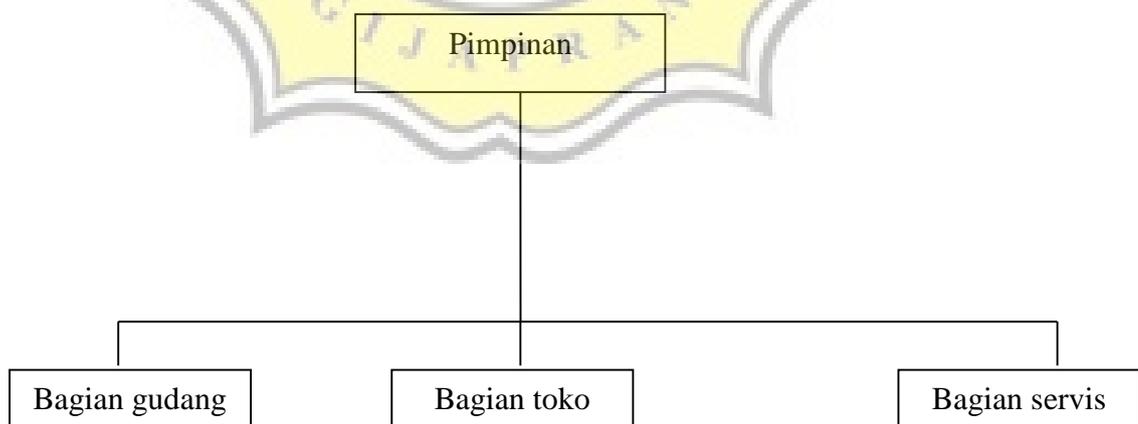
BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

Lumintu Motor adalah salah satu toko *spare part* atau *onderdil* di Tayu yang menyediakan berbagai perlengkapan motor dan accessories motor. Lumintu Motor didirikan pada tahun 2008 oleh bapak Jani Erwanto yang beralamat di Jalan Diponegoro RT 6/ RW 3, Tayu.

Penyusunan suatu struktur organisasi perlu diperhatikan tentang bagaimana struktur organisasi yang diperlukan oleh organisasi bersangkutan. Hal ini dimaksudkan pentingnya menciptakan kinerja organisasi yang efisien dan efektif. Dalam suatu organisasi pembagian tugas, penetapan kedudukan, pembatasan kekuasaan dan wewenang adalah sangat penting, karena dengan demikian akan diketahui siapa yang bertanggung jawab dan kepada siapa harus dipertanggung jawabkan.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Lumintu Motor

Sumber: Data Sekunder (2018)

Keterangan:

a. Pimpinan

Pimpinan bertugas untuk melakukan perencanaan dan memimpin perusahaan serta bertanggung jawab untuk kelangsungan hidup perusahaan.

b. Bagian toko

Karyawan bertugas melayani konsumen yang datang ke toko dan bertanggung jawab kepada pemilik atas tugasnya.

c. Bagian gudang

Karyawan gudang bertugas untuk mencatat stock gudang dan bertanggung jawab kepada pemilik atas tugasnya.

d. Bagian service

Karyawan service bertugas untuk mengganti spare part (montir) dan bertanggung jawab kepada pemilik atas tugasnya.

4.2. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan kepada konsumen Toko Lumintu Motor Tayu yang melakukan pembelian. Gambaran umum responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia responden, pendidikan, serta pekerjaan mereka yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Pemilik		Karyawan		Konsumen	
	F	%	F	%	F	%
Jenis kelamin:						
a. Laki-laki	1	100%	1	33.3%	30	100%
b. Perempuan	0	0%	2	66.7%	0	0%
TOTAL:	1	100%	3	100%	30	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa responden konsumen pada penelitian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 30 orang (100%), artinya semua responden konsumen yang terdiri dari laki – laki. Sedangkan karyawan 2 perempuan dan 1 laki-laki. Untuk pemilik berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2. Usia Responden

Keterangan	Pemilik		Karyawan		Konsumen	
	F	%	F	%	F	%
Usia:						
a. 20 - 30 tahun	0	0%	1	25%	10	33.3%
b. 31- 40 tahun	1	0%	2	75%	14	46.7%
c. 41 - 50 tahun	0	100%	0	0%	5	16.6%
d. > 51 tahun	0	0%	0	0%	1	3.4%
TOTAL:	1	100%	3	100%	30	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pemilik berusia 30-40 tahun, satu orang karyawan berusia 20-30 tahun dan 2 orang berusia 31-40 tahun, konsumen yang berusia 20-30 tahun berjumlah 11 orang (33,3%), berusia 31-40 tahun berjumlah 14 orang (46,70%), berusia 41-50 tahun

berjumlah 5 orang (16,6%) dan sisanya berusia 55 tahun berjumlah 1 orang (3,4%).

Tabel 4.3. Pendidikan Responden

Keterangan	Pemilik		Karyawan		Konsumen	
	F	%	F	%	F	%
Pendidikan:						
a. SMA/SMK	0	0%	3	100%	19	63,3%
b. DIPLOMA	0	0%	0	0%	4	13,3%
c. S1	1	100%	0	0%	7	23,4%
TOTAL:	1	100%	3	100%	30	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa pemilik berpendidikan S1, ketiga karyawan pada Lumintu Motor berpendidikan SMA/SMA, kosnumen pada penelitian yang berpendidikan terakhir SMA/SMK berjumlah 19 orang (63,3%), Diploma berjumlah 4 orang (13,3%) dan 7 orang atau 23,4% adalah S1.

Tabel 4.4. Pekerjaan Responden

Keterangan	Pemilik		Karyawan		Konsumen	
	F	%	F	%	F	%
Pekerjaan:						
a. Guru/Dosen	0	0%	0	0%	19	63,3%
b. Pegawai	0	0%	1	100%	4	13,3%
c. Wirausaha	1	100%	0	0%	7	23,4%
TOTAL:	1	100%	3	100%	30	100%

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa responden konsumen pada penelitian yang memili pekerjaan sebagai Guru/Dosen berjumlah 2 orang (6,7%), sebagai Pegawai 13 orang (43,3%) dan 15 orang atau 50% adalah Wirausaha. Sedangkan pemilik adalah wirausaha dan karyawan adalah pegawai.

4.3. Hasil Analisis

4.3.1. Identifikasi Usaha Lumintu dari Perspektif Keuangan

Ukuran perkembangan usaha keuangan memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan. Perspektif ini terdiri dari beberapa ukuran utama yaitu: laba dan pendapatan. Pengukuran perspektif keuangan dilakukan dengan wawancara dengan pemilik. Indikator untuk perspektif keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Profit : merupakan selisih antara pendapatan setelah dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh usaha Lumintu
- b. Pendapatan/omzet: merupakan besarnya uang yang diterima dari pelanggan atau konsumen dari usaha Lumintu pada periode tertentu.
- c. Jumlah biaya operasional : merupakan berapa jumlah biaya operasional Lumintu seperti biaya listrik, telepon, dan lain-lain.
- d. Bonus untuk karyawan : berapa banyak tambahan uang diluar gaji pokok yang diterima oleh karyawan Lumintu

- e. Gaji karyawan : merupakan seberapa besar uang yang diterima sebagai gaji pokok oleh karyawan usaha Luminto Motor.

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan pihak karyawan toko Lumintu diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5. Perspektif Keuangan (Pemilik)

No	Pertanyaan	Pemilik	KESIMPULAN
1	Sudah berapa lama usaha anda berdiri?	Sudah 10 tahun, sejak tahun 2008	Usaha Lumintu berdiri sejak 10 tahun yang lalu.
2	Menurut anda bagaimana profit yang selama ini diperoleh dalam 3 tahun terakhir? Apakah meningkat atau menurun? Sebulan kira-kira berapa?	Ya meningkat 5%, sebulan mencapai 5 juta Rupiah (pada Juni 2018). Sebelumnya Rp 4.750.000 per bulan	Profit yang selama ini diperoleh dalam 3 tahun terakhir meningkat
3	Berapa pendapatan/omzet anda per bulan?	Rp 20.000.000,00 per bulan	Pendapatan/ omzet per bulan usaha Lumintu adalah Rp 20.000.000,00
4	Berapa jumlah biaya operasional per bulan dan untuk apa saja?	Ya kurang lebih 5 juta Rupiah, buat gaji karyawan terus bayar listrik, dan biaya lainnya. Profit nya 5 juta itu adalah profit bersih setelah omzet 20 juta dikurangi dengan biaya listrik, bayar supplier, dan bayar listrik, dan pegawai.	Jumlah biaya operasional per bulan yaitu kurang lebih 5 juta dan digunakan untuk gaji dan biaya listrik.
5	Apakah ada bonus untuk karyawan dan berapa gaji karyawan per bulan?	Gaji karyawan di sini Rp 700.000,00 per bulan. Kalau bonus lembur gak ada, tapi ada bonus untuk karyawan yang udah lama kerja di sini yang udah lebih dari 5 tahun	Tidak ada bonus untuk karyawan karena tidak ada lemburan dan gaji yang diberikan sekitar 700 ribu sampai 1,1 juta.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan pihak pimpinan diperoleh hasil bahwa selama 10 tahun berdiri profitnya meningkat dalam 3 tahun terakhir dan omzet per bulan berkisar antara 20 juta, dengan profit 5 juta. Biaya operasional per bulan yang didapatkan digunakan untuk membayar listrik dan gaji karyawan. Pemilik tidak memberikan bonus karena karyawan tidak pernah bekerja lembur, tetapi jika karyawan telah lama bekerja akan mendapatkan bonus. Gaji yang diberikan Lumintu Motor kepada karyawan sekitar 700 ribu per bulan untuk karyawan wanita, dan 1.1 juta untuk karyawan pria. Hal ini juga senada dengan hasil wawancara dengan karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6. Perspektif Keuangan (Karyawan)

No	Pertanyaan	K1 (Iwan)	K2(Risma)	K3(Tuminah)	KESIMPULAN
1	Sudah berapa lama usaha ini berdiri apakah anda tahu ?	Tahu, sejak 10 tahun yang lalu	Kurang lebih 10 tahun usaha ini berdiri	Kurang lebih sudah berdiri 10 tahun yang lalu	Usaha Lumintu berdiri sejak 10 tahun yang lalu yaitu sejak tahun 2008
2	Sudah berapa lama anda bekerja disini?	10 tahun dari awal pembukaan	Sudah 6 tahun saya bekerja disini	Sudah 3 tahun menjadi karyawan di Lumintu Motor	Karyawan sudah bekerja selama 3-10 tahun
3	Berapa gaji anda per bulannya? Apakah ada bonus jika lembur?	Gaji saya Rp 1.100.000,00 per bulan. Tidak ada uang bonus lembur tapi ada uang bonus untuk karyawan lama	Gaji sebesar Rp 700.000,00 per bulan dan di sini tidak ada uang lembur	Gaji saya Rp 700.000,00 per bulan. tidak ada bonus lembur di sini	Gaji yang diberikan karyawan dibawah UMR dan tidak ada bonus yang diberikan.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan karyawan diperoleh hasil bahwa karyawan mengetahui bahwa usaha Lumintu bekerja sejak 10 tahun yang lalu dan karyawan sudah bekerja antara 3-10 tahun. Karyawan menerima gaji sekitar 700 ribu per bulan untuk karyawan wanita, dan 1.1 juta untuk karyawan pria. Karyawan tidak mendapatkan bonus karena tidak pernah lembur, jika karyawan telah lama bekerja, kadang diberikan bonus.

Berdasarkan pada hasil wawancara gabungan antara pemilik dengan karyawan adalah usaha Lumintu telah berjalan selama 10 tahun, yaitu sejak 2008 didirikan. Profit perusahaan meningkat 5% sebulan dan pada Juni 2018 mencapai Rp 5 juta Rupiah dan untuk 3 tahun terakhir cenderung meningkat. Ditinjau dari pendapatan atau omzet per bulan Rp 20.000.000. Biaya operasional yang didapatkan Lumintu Motor digunakan untuk menggaji karyawan, membayar listrik, membayar supplier.

Karyawan Lumintu Motor telah bekerja dengan baik, tetapi gaji yang diberikan kepada karyawan masih dibawah UMR karena usaha ini adalah toko kecil dan tidak terlalu besar, dan Lumintu tidak memberikan bonus atau uang lembur kepada karyawan dengan alasan karena tidak pernah ada jam lembur sehingga pemilik merasa tidak perlu memberikan bonus.

4.3.2. Identifikasi Usaha Lumintu dari Perspektif Pelanggan

Pelanggan akan terus bertahan pada Toko Lumintu Motor dan akan merasa terikat sehingga mengakibatkan adanya penerimaan yang berkelanjutan dari pelanggan tersebut. Dalam penelitian ini ukuran pelanggan diambil dari survey kepuasan pelanggan apakah pelanggan puas atau tidak dengan Toko Lumintu

Motor. Pengukuran perspektif pelanggan dilakukan dengan penyebaran kuesioner.

Indikatornya adalah dengan:

- a. Kebersihan ruang toko: merupakan kondisi yang bebas dari kotoran, misalnya tidak ada debu, tidak ada bau, sampah.
- b. Penataan ruang toko: seberapa tepat letak barang yang ada di toko Lumintu
- c. Penampilan pegawai toko: seberapa rapi pegawai toko Lumintu dimata konsumen
- d. Jumlah pegawai toko: berapa orang pegawai toko Lumintu apakah memadai untuk melayani konsumen atau tidak
- e. Lokasi toko: seberapa strategis letak dari toko Lumintu, apakah dekat dengan jalan raya, perumahan, mudah diakses.
- f. Pelayanan toko: kegiatan yang dilakukan oleh pihak toko Lumintu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya
- g. Kecepatan menanggapi komplain: seberapa tanggap atau responsif pihak Lumintu Motor menanggapi jika ada komplain dari konsumen
- h. Harga jual: seberapa besar uang yang harus dikeluarkan konsumen untuk membeli barang di Lumintu Motor.
- i. Kualitas pelayanan: seberapa baik mutu interaksi dari karyawan toko Lumintu dengan konsumen
- j. Keakuratan informasi: seberapa tepat informasi dari pihak toko Lumintu yang diberikan kepada konsumennya

Berdasarkan pada hasil penyebaran kuesioner pada 30 konsumen Toko

Luminto diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.7. Perspektif Pelanggan tentang Kepuasan Pelanggan

Keterangan	Jawaban										TOTAL SCORE	Rata-rata
	SS(5)		S(4)		N(3)		TS(2)		STS(1)			
	F	S	F	S	F	S	F	S	F	S		
Ruang toko bersih	3	15	22	88	5	15	0	0	0	0	118	3,93
Penataan di toko ini rapi	9	45	20	80	1	3	0	0	0	0	128	4,27
Penampilan pegawai toko rapi	22	110	8	32	0	0	0	0	0	0	142	4,73
Jumlah pegawai toko memadai	11	55	19	76	0	0	0	0	0	0	131	4,37
Lokasi toko mudah dijangkau	21	105	9	36	0	0	0	0	0	0	141	4,70
Pelayanan toko ini cepat	10	50	20	80	0	0	0	0	0	0	130	4,33
Komplain ditanggapi dengan cepat	2	10	25	100	3	9	0	0	0	0	119	3,97
Harga jual yang ditetapkan toko wajar	12	60	18	72	0	0	0	0	0	0	132	4,40
Kualitas pelayanan toko memuaskan	3	15	25	100	2	6	0	0	0	0	121	4,03
Informasi dari pihak toko akurat dan jelas	3	15	24	96	3	9	0	0	0	0	120	4,00
Rata2												4,27

Berdasarkan pada tabel tersebut diketahui bahwa nilai rata-rata untuk perspektif pelanggan sebesar 4.27 artinya responden selama ini merasa puas karena ruang toko bersih (setiap pagi dan sore toko selalu disapu dan di pel), penataan di toko rapi (toko tertata rapi dan penataan barang dikelompokkan jenisnya agar karyawan tidak kesusahan saat mengambil barang), penampilan pegawai toko rapi (baju pegawai terlihat bersih dan rapi), jumlah pegawai toko memadai (jumlah

pegawai toko cukup dan dapat melayani setiap konsumen yang datang), lokasi toko mudah dijangkau (Lumintu terletak di pinggir jalan raya sehingga sangat strategis untuk menjangkanya), pelayanan toko ini cepat (karyawan cepat dan tidak banyak berbicara saat melayani konsumen), komplain ditanggapi dengan cepat (karyawan segera menanggapi komplain minimal 1 jam setelah komplain di terima), harga jual yang ditetapkan toko wajar (harga tidak mahal dan sesuai dengan kualitas), kualitas pelayanan toko memuaskan (pegawai ramah dan melayani dengan baik), dan informasi dari pihak toko akurat dan jelas. Lumintu motor memberikan kenyamanan dan kebersihan toko, sehingga diharapkan para pelanggan akan merasa betah dan terus menjadi pelanggan yang loyal. Selain membersihkan toko, karyawan juga ikut memperbaiki produk display yang sudah tidak bagus lagi. Produk yang ada di Lumintu motor di “*service*” agar penampilannya menjadi lebih baik.

Skor tertinggi adalah pada “penampilan pegawai toko rapi” dengan skor sebesar 4.73 dan skor tertinggi kedua adalah pada “lokasi toko mudah dijangkau” dengan rata-rata skor sebesar 4.70 diatas 4.50. Jadi menurut responden Toko Lumintu Motor memiliki lokasi yang mudah dijangkau dan penampilan pegawainya rapi sehingga membuat konsumen puas.

Dari uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari perspektif pelanggan pada Lumintu Motor termasuk puas karena ruang toko bersih, penataan di toko rapi, penampilan pegawai toko rapi, jumlah pegawai toko memadai, lokasi toko mudah dijangkau, pelayanan toko ini cepat, komplain ditanggapi dengan cepat,

harga jual yang ditetapkan toko wajar, kualitas pelayanan toko memuaskan, dan informasi dari pihak toko akurat dan jelas.

4.3.3. Identifikasi Usaha Lumintu dari Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan pada Toko Lumintu Motor adalah mencakup segala hal atau upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengembangkan toko kearah yang lebih baik. Perspektif ini terdiri dari beberapa ukuran utama yaitu jumlah karyawan (dalam orang), *turnover* karyawan (dalam %), rekrutmen SDM dan *training*. Pengukuran perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilakukan dengan wawancara dengan pemilik. Menggunakan data *time series* selama 3 tahun terakhir (tahun 2015-2017). Indikator untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah sebagai berikut:

- a. Rekrutmen karyawan: proses menarik, *skrining*, dan memilih orang yang memenuhi syarat pekerjaan.
- b. *Training* atau pelatihan karyawan: proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru dan lama untuk melakukan pekerjaannya.
- c. *Skill* atau ketrampilan : kemampuan karyawan Lumintu untuk mengerjakan sesuatu yang sesuai dengan bidang pekerjaannya
- d. Penghargaan bagi karyawan: ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi.
- e. Tingkat *turnover* atau tingkat keluar masuknya karyawan: keinginan seorang karyawan untuk berpindah, berhenti atau keluar dari tempat bekerja

yang dilakukan secara sukarela atau atas kemauan sendiri maupun keputusan dari Lumintu Motor.

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan pihak karyawan Toko Lumintu diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan (Pemilik)

No	Pertanyaan	Pemilik	KESIMPULAN
1	Bagaimana anda mengadakan rekrutmen karyawan?	Melalui mulut ke mulut dan lewat radio Elsaday.fm Tayu	Rekrutmen karyawan dilakukan melalui mulut ke mulut dan lewat radio Elsaday.fm Tayu
2	Menurut anda, apakah anda melakukan <i>training</i> atau pelatihan karyawan?	Karyawan melakukan pelatihan terlebih dahulu	Pemilik melakukan <i>training</i> atau pelatihan karyawan
3	Jika iya bagaimana dan jika tidak mengapa?	Ya di latih jadi biar mereka mengetahui bagaimana cara untuk memberikan pelayanan yang baik dan di beritahu juga letak – letak barang.	Pemilik melatih karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik dan di beritahu juga letak – letak barang
4	Kebijakan terkait SDM, apakah karyawan anda memiliki <i>skill</i> atau ketrampilan baik untuk bekerja?	Ya, mereka bekerja dengan baik. Mereka hafal jenis-jenis barang dan harganya	Karyawan memiliki <i>skill</i> atau ketrampilan baik untuk bekerja dengan sangat baik

5	Apakah ada penghargaan bagi karyawan berprestasi? Apa bentuknya?	Tidak ada penghargaan di sini	Tidak ada penghargaan bagi karyawan berprestasi
6	Bagaimana tingkat <i>Turnover</i> atau tingkat keluar masuknya karyawan pada bengkel ini dalam 3 tahun terakhir?	Ya 10% lah. Dari 5 orang karyawan 10% nya adalah 1. Jadi mungkin ada 1 orang karyawan yang keluar.	Tingkat <i>Turnover</i> atau tingkat keluar masuknya karyawan pada bengkel ini dalam 3 tahun terakhir yaitu 10%.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan pihak pimpinan diperoleh hasil bahwa rekrutmen karyawan dilakukan melalui radio dan WOM (dari mulut ke mulut), serta *training* atau pelatihan dilakukan secara *on the job training*, misalnya karyawan akan dilatih ketika bekerja untuk memberikan pelayanan yang baik dan diber tahu letak barang. Terkait kebijakan SDM, karyawan memiliki *skill* atau ketrampilan baik dalam bekerja. Tetapi untuk karyawan berprestasi belum ada penghargaan. Tingkat *turnover* karyawan Lumintu Motor dalam 3 tahun sekitar 10 % dan tidak terlalu tinggi. Hal ini juga senada dengan pihak karyawan:

Tabel 4.9. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan (Karyawan)

No	Pertanyaan	K1 (Iwan)	K2 (Risma)	K3 (Tuminah)	KESIMPULAN
1	Bagaimana anda bisa bekerja disini melalui iklan koran, atau kenalan?	Saya mengetahui informasi dari orang terdekat	Mendengar lowongan kerja di radio Elsaday Fm terus mencoba untuk mendaftar	Mendapat informasi dari teman yang bekerja di toko Lumintu Motor Tayu	Karyawan dapat bekerja di Lumintu mendapat informasi dari orang terdekat dan radio Elsaday Fm Tayu

2	Menurut anda, bagaimana pemilik melakukan <i>training</i> atau pelatihan karyawan kepada anda?	Sangat baik dalam melakukan pelatihan atau ketika melatih karyawan bekerja	Cukup baik dan disiplin ketika melakukan pelatihan kepada karyawan	Cukup tegas pemilik melakukan <i>training</i> kepada saya dan cukup ramah	Pemilik melakukan <i>training</i> atau pelatihan karyawan dengan baik dan disiplin.
3	Jika iya bagaimana dan jika tidak mengapa?	Iya, karena pemilik sangat ramah dengan karyawan dan juga membuat kita nyaman dalam mengikuti pelatihan	Iya pemilik baik saat memberi pelatihan sehingga jadi ingin bekerja di sini	iya, pemilik walaupun tegas tapi pemilik sangat ramah sama karyawannya sehingga membuat kita senang bisa masuk kerja di sini	Pemilik baik saat memberi pelatihan dan sangat ramah sehingga karyawan merasa senang
4	Kebijakan terkait SDM, apakah anda merasa memiliki <i>skill</i> atau ketrampilan baik untuk bekerja?	Ya, karena saya adalah orang yang sangat pekerja keras.	Ya saya merasa mampu untuk bekerja di sini karena saya orangnya cepat tanggap.	Iya saya mampu karena saya orangnya bertanggung jawab sama kerjaan saya. Saya juga orangnya cekatan dalam bekerja	Karyawan memiliki <i>skill</i> atau ketrampilan baik untuk bekerja.
5	Apakah ada penghargaan bagi jika anda berprestasi? Apa bentuknya?	Tidak ada, karena biasa saja dan tidak ada prestasi khusus	Kalau untuk penghargaan di sini tidak ada	Kalau selama saya di sini tidak pernah ada penghargaan	Tidak ada penghargaan bagi karyawan berprestasi
6	Menurut anda banyak atau tidak karyawan yang keluar	Iya banyak yang keluar masuk	Iya cukup banyak karyawan yang keluar masuk	Kalau saya kurang tahu tepatnya ya, tapi ya lumayan banyak juga	Banyak karyawan yang keluar masuk bekerja di Lumintu

	masuk bekerja disini?			karyawan yang keluar terus ada lagi yang masuk	
--	-----------------------------	--	--	--	--

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan karyawan diperoleh hasil bahwa karyawan yang bekerja di Lumintu awalnya mendapat informasi dari orang terdekat dan radio Elsaday.fm, pemilik melakukan *training* atau pelatihan karyawan dengan baik dan disiplin (pemilik mengajarkan cara bekerja yang baik kepada para karyawan). Pemilik baik saat memberi pelatihan dan sangat ramah (pemilik mengajarkan dengan jelas dan bersedia menjawab semua pertanyaan jika karyawan kurang paham, karyawan memiliki *skill* atau ketrampilan baik untuk bekerja. Selama ini tidak ada penghargaan bagi karyawan berprestasi dan banyak karyawan yang keluar masuk bekerja di Lumintu.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, Toko Lumintu Motor melakukan rekrutmen karyawan dengan WOM dan melalui radio, yaitu melalui radio Elsaday.fm, Tayu.

Pemilik melakukan *training* atau pelatihan karyawan untuk meningkatkan *skill* atau ketrampilan karyawan, hal ini sama dengan yang diungkapkan karyawan dan pelatihan atau *training* dilakukan dengan baik dan disiplin. Pemilik melatih karyawan supaya memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, melatih dalam memberitahu letak tata barang. Terkait dengan SDM, ketrampilan karyawan selama ini telah memadai.

Pemilik tidak memberikan penghargaan bagi karyawan, karena tidak ada prestasi khusus, hal ini juga didukung oleh hasil wawancara dari karyawan. Jadi jawaban pemilik konsisten dengan jawaban karyawan.

Tingkat *turnover* atau tingkat keluar masuknya karyawan mencapai 10%, yaitu dari 5 orang karyawan ada 1 yang keluar. Jawaban pemilik ini juga konsisten atau didukung oleh karyawan yang menyatakan bahwa tidak terlalu banyak karyawan yang keluar masuk.

