

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Profil Perusahaan

LoV Cell merupakan singkatan dari *Light of Victory* yang berarti Cahaya Kemenangan. LoV Cell merupakan salah satu usaha jual beli dan *service handphone*. *Handphone* yang dijual dalam keadaan *new* dan *second*. Jenis *handphone* yang dijual pun beraneka ragam, dari *handphone Android* (*Samsung, Xiaomi, Oppo, Vivo* dan lain-lain) hingga *Apple (Iphone)*. LoV Cell berdiri tahun 2011. Pemilik usaha gadget “LoV Cell” Semarang yaitu Bapak Rhesa Erastus Hudaja. Usaha ini beralamat di *Plaza Simpang Lima* Semarang. Selain menjual *handphone*, LoV Cell Semarang juga menyediakan jasa *service handphone*.

Awal usaha ini berdiri berasal dari kegemaran pemilik yang menyukai *handphone*. Pemilik mempunyai hobi berganti-ganti *handphone* hingga senang untuk mempelajarinya. Pemilik sering membeli *handphone* dan mencarinya melalui situs jual beli di *OLX*, hingga *forum* dan *group Facebook*. Dengan setiap hari melihat dan memperhatikan harga *handphone*, pemilik bisa hafal dan mengerti harga pasar *handphone*. Pemilik membeli kemudian menjual lagi *handphone* tersebut, dengan harga yang lebih tinggi. Hingga sistem tukar tambah pun, kemudian dijual lagi lalu mendapatkan untung. Kemudian dari keluarga dan saudara yang juga meminta tolong pemilik untuk mencarikan *handphone* dengan harga yang

lebih murah, pemilik bisa mencarikan. Dan dengan ajakan seorang teman, Bapak Rhesa tertarik untuk mencoba selama 1 bulan untuk membuka *counter* di Matahari Plaza Simpang Lima. Selama 1 bulan tersebut Beliau mencoba untuk berjualan di Matahari Plaza Simpang Lima dan ternyata bisa untuk dan menutup harga sewa 1 bulan. Lalu Beliau berpikir untuk menyewa sendiri *etalase* di bagian depan untuk lebih mendapatkan banyak pengunjung. Sedikit demi-sedikit pengunjung datang dan mendapatkan pelanggan tetap, entah untuk menjual atau membeli *handphone*, *aksesoris*, maupun *service*. Hingga akhirnya usaha ini berkembang pesat hingga mempunyai 3 *etalase* di Matahari Plaza Simpang Lima



Gambar 4.1
Pengunjung LoV Cell



Gambar 4.2
Pengunjung LoV Cell



Gambar 4.3
Pengunjung Lov Cell

4.2 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 4 orang, yakni pemilik LoV Cell dan 3 orang karyawan. Identitas *responden* dalam penelitian ini diamati dengan melihat usia, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin dari setiap *responden*.

Tabel 4.1
Identitas Responden

No	Responden	Usia	Pendidikan	Lama Bekerja	Jenis Kelamin	Status
1	Pemilik	37	S1	9 tahun	Laki-laki	Pemilik
2	Karyawan bagian penjualan	24	D3	3.5 tahun	Laki-laki	Karyawan
3	Karyawan bagian administrasi	29	SMA	5 tahun	Laki-laki	Karyawan
4	Karyawan bagian service	39	SMA	7 tahun	Laki-laki	Karyawan

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel di atas bahwa karyawan yang bekerja di LoV Cell merupakan karyawan yang sudah lama bekerja. Karyawan LoV Cell bekerja lebih dari 3 tahun. Karyawan bagian *administrasi* dan *service* mempunyai tingkat pendidikan SMA karena tidak membutuhkan ijazah untuk bekerja di LoV Cell. Tetapi karyawan bagian penjualan berasal dari D3 jurusan Manajemen yang mempunyai kemampuan *marketing* yang baik.

4.3 Analisis Data

Dalam pembahasan ini hasil jawaban dari wawancara dengan pemilik dan karyawan LoV Cell akan dihubungkan dengan teori Fernard et all (2005) yakni *Able to Motivate, Achievement Orientated, Creative, Flexible, Patient, Persistent, Risk-Taking, dan Visionary*. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *indeks* untuk menggambarkan *persepsi responden* atas item-item pertanyaan yang diajukan.

4.3.1 *Able to Motivate*

Tanggapan pemilik atas variabel *able to motivate* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Tanggapan Pemilik Atas Variabel *Able to Motivate*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Mampu meningkatkan semangat kerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.			-	1	4			-			4	4,0	Tinggi
2	Mampu mengarahkan karyawan LoV Cell untuk bekerja secara tepat			-	1	4			-			4	4,0	Tinggi
3	Mampu memotivasi diri saat menghadapi kesulitan	1	5									5	5,0	Tinggi
Rata-rata skor												4,33	Tinggi	

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.1 rata-rata skor untuk variabel *Able to Motivate* pemilik menunjukkan angka 4.33 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Pemilik mampu meningkatkan semangat kerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal. Contohnya hal ini dilakukan dengan menggunakan semangat dan berdoa bersama setiap hari sebelum memulai bekerja. Semangat dilakukan juga dengan memberikan tambahan yaitu

bonus penjualan pada karyawan di luar gaji. Bonus bisa didapatkan dari penjualan *handphone second* atau saat pegawai mendapatkan barang murah. Pemilik percaya bahwa hal ini bisa meningkatkan semangat kerja karyawan.

Pemilik mampu mengarahkan karyawan LoV Cell untuk bekerja secara tepat. Pemilik mengarahkan karyawan dengan tujuan agar tidak salah dalam bekerja. Misalnya mencatat harga jual dengan menempel *pricelist* setiap *handphone* agar tidak salah dalam memberikan harga kepada konsumen.

Pemilik mampu memotivasi diri sendiri saat menghadapi kesulitan. Misalnya di saat *Corona* seperti ini tetap berjualan dan membuka *counter*, bekerja seperti biasa namun dengan menjaga jarak, memakai *masker* dan tidak mengabaikan standar kesehatan. Pemilik tetap bersemangat dan bisa memotivasi diri sendiri agar bisa menghadapi kesulitan. Pemilik percaya keadaan tidak lama lagi akan normal dan penjualan saya akan meningkat.

Tabel 4.2
Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel *Able to Motivate*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Mampu meningkatkan semangat kerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.	Pemilik memberikan <i>reward</i> yaitu bonus penjualan pada karyawan di luar gaji.
2	Mampu mengarahkan karyawan LoV Cell untuk bekerja secara tepat	Pemiliki sering mengarahkan karyawan agar tidak salah dalam bekerja, dengan secara <i>periodik</i> mencatat harga jual <i>handphone</i>
3	Mampu memotivasi diri sendiri saat menghadapi kesulitan	Pemilik mampu memotivasi diri sendiri dengan tetap berjualan dan membuka <i>counter</i> , bekerja seperti biasa sesuai <i>prosedur protokol Covid 19</i>

Tanggapan karyawan atas variabel able to motivate dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan Karyawan Atas Variabel Able to Motivate

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori	
		5		4		3		2		1					
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S				
1	Mampu meningkatkan semangat kerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.			-	2	8	1	3			-	-	11	3,7	Tinggi
2	Mampu mengarahkan karyawan LoV Cell untuk bekerja secara tepat	2	10	1	4							-	14	4,7	Tinggi
3	Mampu memotivasi diri saat menghadapi kesulitan	1	5	1	4			1	2				11	3,7	Tinggi
Rata-rata skor												4,00	Tinggi		

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.3 rata-rata skor untuk variabel *Able to Motivate* oleh karyawan menunjukkan angka 4.00 dan termasuk dalam kategori yang tinggi. Pemilik mampu meningkatkan semangat kerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal. Misalnya hal ini dilakukan dengan memberikan motivasi, memberikan *reward* dalam jangka waktu tertentu, komisi saat mencarikan barang yang murah. Pemilik percaya dengan sesuatu yang kecil dan berharga dapat mendorong semangat kerja karyawan.

Karyawan percaya bahwa hal ini memicu kinerjanya agar lebih maksimal dalam bekerja.

Pemilik mampu mengarahkan karyawan LoV Cell untuk bekerja secara tepat. Pengarahan tersebut bertujuan untuk mengenalkan pekerjaan masing-masing. Misalnya, saat bekerja pertama kali, pemilik memberikan *job description* yang jelas kepada karyawannya. Kemudian sebelum bekerja memberikan *briefing* terlebih dahulu. Pemilik mengajari karyawannya dengan baik, yakni bersedia mencontohkan langsung kepada kami bagaimana cara melayani konsumen yang baik dan benar.

Pemilik mampu memotivasi diri sendiri saat menghadapi kesulitan. Terkadang merasa pesimis tapi emang tidak lama. Apabila menghadapi kerugian atas penjualan *handphone second*, pemilik percaya bahwa bisa mendapatkan laba lagi untuk menutup rugi tersebut. pemilik memiliki pemikiran yang ingin terus berusaha bangkit ketika *counter* sedang mengalami kondisi yang sulit.

Tabel 4.4

Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel *Able to Motivate*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Mampu meningkatkan semangat kerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.	Karyawan membenarkan bahwa pemilik sering memberikan semangat kerja terhadap karyawannya berupa pemberian <i>reward</i> dalam jangka waktu tertentu untuk memicu kinerja yang maksimal.

2	Mampu mengarahkan karyawan LoV Cell untuk bekerja secara tepat	Karyawan mengatakan bahwa pemilik memberikan <i>briefing</i> terlebih dahulu sebelum bekerja bahkan bersedia mencontohkan langsung kepada karyawan bagaimana cara melayani konsumen yang baik dan benar.
3	Mampu memotivasi diri sendiri saat menghadapi kesulitan	Karyawan bagian administrasi dan bagian <i>service</i> membenarkan bahwa pemilik selalu optimis dengan bisnis yang dijalani namun karyawan bagian penjualan menyatakan bahwa terkadang pemilik juga merasa pesimis.

4.3.2 Achievement Orientated

Tanggapan pemilik atas variabel Achievement Orientated dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan Pemilik Atas Variabel Achievement Orientated

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi
2	Mau terjun secara langsung untuk mengawasi bisnis agar dapat berjalan secara <i>efektif</i> dan <i>efisien</i> .	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi
3	Mempunyai semangat untuk berprestasi atau untuk mencapai target kerja	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi
Rata-rata skor												5,00	Tinggi	

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.5 rata-rata skor untuk *variabel Achievement Orientated* oleh pemilik menunjukkan angka 5,00 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Pemilik memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis. Pemilik memberikan totalitas saat bekerja. Misalnya melayani konsumen dengan semaksimal mungkin sampai pembeli mendapatkan *handphone* yang diminati agar pembeli tidak kecewa, menata *etalase handphone* dengan baik agar terlihat menarik. Dengan memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis maka pemilik bisa mencapai prestasi yang baik dan dikenal konsumen

Pemilik mau terjun secara langsung untuk mengawasi bisnis agar dapat berjalan secara *efektif* dan *efisien*. Pemilik tidak mau lepas tangan dan hanya sebagai pimpinan. Pemilik perlu berhubungan dengan konsumen secara langsung apabila karyawan tidak mengerti yang dimaksudkan pembeli. Pemilik bisa melayani agar bisa *deal* melakukan *negosiasi* harga, agar proses tidak lama dan berjalan secara *efektif*.

Pemilik mempunyai semangat untuk berprestasi atau untuk mencapai target kerja. Hal ini dilakukan pemilik dengan selalu datang pagi jam 10.00 di saat *counter* lain belum buka. Karena jam-jam tersebut dengan mudah mendapatkan konsumen yang menjual *handphone*. Dan pemilik juga tidak terburu-buru pulang saat jam 9 malam jika ada transaksi dengan konsumen sebelumnya yang belum selesai. Pemilik percaya dengan datang ke *counter* lebih pagi dari pedagang lain hal ini bisa menjadikan LoV Cell

berbeda dengan yang lain. LoV Cell akan dikenal sebagai *counter* yang disiplin dan berbeda dalam hal kualitas.

Tabel 4.6
Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel *Achievement Oriented*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis	Pemilik memberikan totalitas saat bekerja. Pemilik ikut melayani konsumen dengan semaksimal mungkin, dan menata <i>etalase handphone</i> dengan baik
2	Mau terjun secara langsung untuk mengawasi bisnis agar dapat berjalan secara <i>efektif</i> dan <i>efisien</i> .	Pemilik tidak mau lepas tangan dan hanya sebagai pimpinan, namun ikut berhubungan dengan konsumen untuk <i>mengantisipasi</i> apabila karyawan tidak mengerti yang dimaksudkan pembeli.
3	Mempunyai semangat untuk berprestasi atau untuk mencapai target kerja	Pemilik selalu datang pagi di saat <i>counter</i> lain belum buka (pkl 10.00) untuk bisa memperoleh konsumen lebih dahulu yang menjual <i>handphone</i> .

Tanggapan karyawan atas variabel *Achievement Oriented* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan Karyawan Atas Variabel *Achievement Oriented*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis	1	5	1	4	1	3	-	-	-	-	12	4,0	Tinggi
2	Mau terjun secara langsung untuk mengawasi bisnis agar dapat berjalan secara <i>efektif</i> dan <i>efisien</i> .	2	10	1	4	-	-	-	-	-	-	14	4,7	Tinggi

3	Mempunyai semangat untuk berprestasi atau untuk mencapai target kerja	-	3	12	-	-	-	12	4,0	Tinggi
Rata-rata skor									4,22	Tinggi

Sumber : Data *Primer* diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.7 rata-rata skor untuk variabel *Achievement Orientated* oleh karyawan menunjukkan angka 4.22 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Pemilik memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis. Perhatian tersebut dilakukan pemilik tiap hari datang ke toko, pemilik LoV Cell termasuk orang yang *detail* dalam hal pekerjaan, tidak pernah mengabaikan dan selalu memperhatikan hal-hal kecil dalam bisnisnya. Misalnya setiap *handphone second* harus dibersihkan dan dilapisi plastik, *handphone* baru ditata dengan rapi. Perhatian lain juga dilakukan pemilik dengan rutin dalam melakukan pengecekan sekaligus memperhatikan kinerja tiap-tiap karyawannya dalam bisnisnya.

Pemilik mau terjun secara langsung untuk mengawasi bisnis agar dapat berjalan secara *efektif* dan *efisien*. Pemilik tidak hanya berpangku tangan dan memerintah tetapi pemilik mau turun tangan langsung untuk menangani konsumen menggantikan kami sebagai karyawannya apabila sedang tidak masuk kerja ataupun sedang sibuk. Selain itu pemilik LoV Cell berada di tempat untuk menghadapi pelanggan yang sulit, agar tidak terjadi adu debat dengan konsumen.

Pemilik mempunyai semangat untuk berprestasi atau untuk mencapai target kerja. Karyawan mendukung hal ini karena mereka sadar bahwa harus ada target agar para karyawan berkembang dan berprestasi. Pemilik LoV Cell selalu mengingatkan kepada karyawannya mengenai target kerja yang harus dicapai setiap 1 bulannya dan target harian bisa menjual 3 *handphone* dalam 1 hari.

Tabel 4.8

Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel *Achievement*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis	Karyawan mengatakan bahwa pemilik tidak pernah mengabaikan dan selalu memperhatikan hal-hal kecil dalam bisnisnya. Pemilik merupakan orang yang sangat <i>detail</i> .
2	Mau terjun secara langsung untuk mengawasi bisnis agar dapat berjalan secara <i>efektif</i> dan <i>efisien</i> .	Karyawan membenarkan bahwa pemilik sering berada di tempat untuk melayani pelanggan yang sulit, agar tidak terjadi adu debat dengan konsumen.
3	Mempunyai semangat untuk berprestasi atau untuk mencapai target kerja	Karyawan mengatakan bahwa pemilik selalu mengingatkan kepada karyawan mengenai target kerja yang harus dicapai setiap 1 bulannya

4.3.3 *Creative*

Tanggapan pemilik atas variabel *Creative* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Tanggapan Pemilik Atas Variabel Creative

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori		
		5		4		3		2		1						
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S					
1	Mampu menghasilkan ide-ide baru		-		-	1	3				-		-	3	3,0	Sedang
2	Mampu melihat peluang yang terjadi di pasar		-	1	4						-		-	4	4,0	Tinggi
3	Mampu mengubah <i>trend</i> yang buruk menjadi sebuah bentuk kerja yang nyata demi kebaikan		-	1	4						-		-	4	4,0	Tinggi
Rata-rata skor												3,67	Sedang			

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.9 rata-rata skor untuk *variable Creative* oleh pemilik menunjukkan angka 3.67 dan termasuk dalam kategori yang sedang.

Pemilik kurang cepat menghasilkan ide-ide baru, pemilik terkadang merasa buntu jika saat menghadapi kesulitan dan kurang bisa menghasilkan ide-ide baru sehingga meminta pendapat kepada pegawai. Kondisi *pandemi Covid 19* saat ini, kebutuhan pelanggan akan *kuota* internet sangat tinggi, tetapi pemilik tidak berinisiatif untuk memperbanyak kartu *perdana* yang memberikan *kuota* internet lebih banyak dengan harga yang lebih murah tetapi masih fokus pada penjualan *handphone* yang pasarnya sudah agak menurun.

Pemilik mampu melihat peluang yang terjadi di pasar. Hal ini terlihat dari pemilik yang bisa melihat apa *handphone* yang banyak dicari

dan dibutuhkan oleh konsumen. Banyak penjual yang tidak mau menerima *handphone* dengan versi lama. Tetapi pemilik LoV Cell masih mau menerima konsumen yang menjual *handphone* lama dengan keadaan masih normal dan baik. Karena justru *handphone* tersebutlah yang banyak dicari oleh konsumen menengah ke bawah, yaitu dibawah 1 juta.

Pemilik mampu mengubah *trend* yang buruk menjadi sebuah bentuk kerja yang nyata demi kebaikan. Misalnya di tengah *trend* yang buruk saat *Corona* seperti ini *Plaza Simpang Lima* hanya buka sampai dengan jam 17.00 oleh sebab itu pemilik *berinisiatif* untuk melayani penjualan online di *Marketplace* seperti di *Tokopedia* dan *Shopee*. Jadi *trend* yang buruk diubah pemilik menjadi suatu bentuk kerja yang nyata demi kebaikan untuk bisa terus mendukung penjualan toko.

Tabel 4.10

Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel *Creative*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Mampu menghasilkan ide-ide baru	Pemilik terkadang merasa buntu jika saat menghadapi kesulitan dan meminta pendapat kepada pegawai.
2	Mampu melihat peluang yang terjadi di pasar	Pemilik memiliki <i>insting</i> bisnis yang baik dengan mengetahui <i>handphone</i> yang banyak dicari dan dibutuhkan oleh konsumen.
3	Mampu mengubah <i>trend</i> yang buruk menjadi sebuah bentuk kerja yang nyata demi kebaikan	Pemilik mampu mengubah <i>trend</i> penjualan dengan melayani penjualan <i>online</i> di <i>Marketplace</i> seperti di <i>Tokopedia</i> dan <i>Shopee</i> .

Tanggapan karyawan atas variabel *Creative* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.11
Tanggapan Karyawan Atas Variabel *Creative*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Mampu menghasilkan ide-ide baru		-	2	8	1	3		-		-	11	3,7	Tinggi
2	Mampu melihat peluang yang terjadi di pasar		-	3	12		-		-		-	12	4,0	Tinggi
3	Mampu mengubah <i>trend</i> yang buruk menjadi sebuah bentuk kerja yang nyata demi kebaikan		-	1	4	2	6		-		-	10	3,3	Sedang
Rata-rata skor												3,67	Sedang	

Berdasarkan Tabel 4.6 rata-rata skor untuk variabel *Creative* oleh karyawan menunjukkan angka 3.67 dan termasuk dalam kategori yang sedang.

Pemilik mampu menghasilkan ide-ide baru. Pemilik terkadang memikirkan ide atas inisiatif baru untuk *counter handphone*-nya. Misalnya memberikan *service gratis* saat *handphone* masih berada dalam *garansi*. Namun ide-ide baru tidak selalu berasal dari pemilik langsung, terkadang karyawan juga ikut memberikan masukan ide kepada pemilik. Misalnya dalam hal *service handphone*.

Pemilik mampu melihat peluang yang terjadi di pasar. Pemilik sangat tekun dalam memperhatikan perkembangan produk bisnisnya

sehingga mampu mengambil keputusan dengan benar. Pemilik LoV Cell bisa melihat bahwa kesempatan tidak hanya berada di penjualan *handphone*, tetapi ada di jasa *service*. Pemilik bisa melihat bahwa bukan hanya *handphone* saja yang dicari konsumen saat datang ke *Plaza Simping Lima*. Tetapi juga jasa *service*. Jasa *service* banyak dipilih konsumen saat konsumen merasa tidak perlu mengganti *handphone*-nya karena rusak. Terkadang beberapa konsumen memilih jasa *service* dibandingkan harus menukarnya dengan *handphone* baru atau *handphone* lain yang normal

Pemilik berusaha mengubah *trend* yang buruk menjadi sebuah bentuk kerja yang nyata demi kebaikan. Pemilik LoV Cell mengubah cara kerja kami di saat *Corona* seperti ini dengan menjual dan mengirim barang melalui *Go Send*. Agar penjualan tetap berjalan dan usaha bisa bertahan. Pemilik LoV Cell mengubah *trend* menjual *handphone* dengan cara *COD* di luar jam kerja agar proses penjualan tetap berjalan dengan lancar, namun ada kendala dengan cara pengiriman barang lewat *Go Send*, *complain* meningkat karena pembeli terkadang merasa apa yang diterima kurang sesuai dengan yang diinginkan, hal ini dikarenakan pemilik memiliki keterbatasan dalam menjelaskan keluhan pelanggan.

Tabel 4.12

Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel *Creative*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Mampu menghasilkan ide-ide baru	Karyawan membenarkan bahwa ide-ide baru tidak selalu berasal dari pemilik langsung, terkadang karyawan juga ikut memberikan masukan ide kepada

		pemilik.
2	Mampu melihat peluang yang terjadi di pasar	Karyawan mengatakan bahwa pemilik bisa melihat peluang bahwa bukan hanya <i>handphone</i> saja yang dicari konsumen saat datang ke Matahari Plaza Simpang Lima. Tetapi juga jasa <i>service</i> .
3	Mampu mengubah trend yang buruk menjadi sebuah bentuk kerja yang nyata demi kebaikan	Karyawan membenarkan bahwa pemilik mengubah cara kerja saat <i>Corona</i> seperti ini dengan menjual dan mengirim barang melalui <i>Go Send</i> , namun ada kendala dengan cara pengiriman barang lewat <i>Go Send</i> , <i>complain</i> meningkat karena pembeli terkadang merasa apa yang diterima kurang sesuai dengan yang diinginkan, hal ini dikarenakan pemilik memiliki keterbatasan dalam menjelaskan keluhan pelanggan.

4.3.4 Flexible

Tanggapan pemilik atas variabel *Flexible* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.13

Tanggapan Pemilik Atas Variabel *Flexible*

No.	Pernyataan	SS		S		ANP		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Memberikan respon positif terhadap perubahan yang terjadi	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi
2	Bertindak lebih cepat merespon perubahan yang terjadi	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	4	4,0	Tinggi

3	Peka terhadap suatu perubahan	1	5	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi
Rata-rata skor									4,67	Tinggi

Berdasarkan Tabel 4.13 rata-rata skor untuk *variabel Flexible* oleh pemilik menunjukkan angka 4.67 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Pemilik memberikan respon yang cepat terhadap perubahan yang terjadi. Pemilik LoV Cell tetap berhati-hati terutama saat penjualan sedang sepi, terutama pada saat *Covid 19* ini pemilik bisa merespon *positif* terhadap perubahan yang terjadi. Hal tersebut dilakukan dengan selalu mengikuti *trend handphone* baik *Android* atau *Apple*. Dengan begitu dapat mengetahui merek *handphone* yang sedang diminati dan cepat laku di pasaran.

Pemilik bertindak lebih cepat dalam merespon perubahan yang terjadi. Misalnya saat *tablet handphone* kurang diminati lagi oleh konsumen karena selain berat dan susah dibawa kemana-mana maka harga jual akan turun *drastis* maka pemilik membatasi menerima pembelian *handphone* dalam bentuk *Tablet*.

Pemilik peka terhadap suatu perubahan. Karena pemilik rutin mengikuti *trend handphone* baik *Android* atau *Apple*. Misalnya setiap *Oppo* akan mengeluarkan *handphone* seri baru maka seri sebelumnya kurang diminati lagi. Maka pemilik saat menerima membeli barang *second* harus memberikan *range* harga yang lumayan tinggi untuk berjaga-jaga saat *handphone* tersebut tidak cepat laku.

Tabel 4.14

Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel *Fleksibel*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Memberikan respon positif terhadap perubahan yang terjadi	Pemilik bersikap <i>mawas</i> diri dan tenang terutama saat penjualan sedang sepi. Pemilik berusaha menjual secara <i>online</i> dan promosi di media <i>sosial</i>
2	Bertindak lebih cepat dalam merespon perubahan yang terjadi	Pemilik selalu bertindak cepat dalam merespon perubahan yang terjadi. Misalnya saat tablet <i>handphone</i> kurang diminati lagi oleh konsumen karena selain berat dan susah dibawa kemana-mana.
3	Peka terhadap suatu perubahan	Pemilik selalu mengikuti <i>trend Handphone</i> baik <i>Android</i> atau <i>Apple</i> . Misalnya setiap <i>Oppe</i> akan mengeluarkan <i>handphone</i> seri baru maka seri lama kurang diminati lagi maka pemilik saat membeli barang harus memberikan <i>range</i> harga saat <i>handphone</i> tersebut tidak cepat laku.

Tanggapan karyawan atas variabel *Flexible* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.15
Tanggapan Karyawan Atas Variabel *Flexible*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Memberikan respon positif terhadap perubahan yang terjadi	1	5	-	2	6	-	-	-	-	11	3,7	Tinggi	
2	Bertindak lebih cepat dalam merespon perubahan yang terjadi	-	2	8	-	1	2	-	-	10	3,3	Sedang		
3	Peka terhadap suatu perubahan	1	5	2	8	-	-	-	-	13	4,3	Tinggi		

Rata-rata skor	3,78	Tinggi
----------------	------	--------

Berdasarkan Tabel 4.15 rata-rata skor untuk variabel *Flexible* oleh karyawan menunjukkan angka 3.78 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Dalam hal pemilik memberikan respon *positif* terhadap perubahan yang terjadi ditunjukkan dengan pemilik yang bisa tetap optimis atas perubahan yang terjadi. Pemilik percaya bahwa setiap perubahan ada hikmahnya. Pemilik LoV Cell mampu menyikapi perubahan yang terjadi dengan memberikan arahan baru dalam bertindak kepada karyawannya.

Pemilik memerlukan waktu yang lama dalam merespon perubahan. Misalnya saat perubahan dari *Handphone Blackberry* ke *Android*, pemilik LoV Cell tidak langsung menjual *Handphone Blackberry* karena harga akan turun *drastis*. Pemilik belum cepat dalam beradaptasi dengan perubahan melalui mencontohkan langsung jika ada yang harus dilakukan. Hal ini dikarenakan terkadang pemilik memikirkan dengan waktu yang tidak sebentar merespon perubahan.

Dalam hal pemilik peka terhadap suatu perubahan, pemilik selalu aktif dan tanggap dalam setiap perubahan yang terjadi dimasa yang akan datang. Pemilik LoV Cell setiap waktu melihat *OLX* untuk mengetahui harga pasar *handphone* saat ini. Jadi langsung tau jika ada *handphone* yang sedang turun atau naik. Contoh lain misalnya saat sekolah atau kuliah dijadikan *online* maka pemilik langsung peka dan sebelumnya pemilik *kulakan* atau memperbanyak *handphone* dengan seri *Note* atau menjual

Seri *Tab* dengan *Pen* karena akan banyak dicari orang tua untuk anaknya.

Tabel 4.16

Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel *Flexible*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Memberikan respon positif terhadap perubahan yang terjadi	Karyawan mengatakan bahwa pemilik mampu menyikapi perubahan yang terjadi dengan memberikan arahan baru dalam bertindak kepada karyawannya.
2	Bertindak lebih cepat dalam merespon perubahan yang terjadi	Karyawan mengatakan bahwa pemilik belum lebih cepat dalam beradaptasi dengan perubahan melalui mencontohkan langsung apa yang harus dilakukan.
3	Peka terhadap suatu perubahan	Karyawan mengatakan bahwa pemilik selalu aktif dan tanggap dalam setiap perubahan yang terjadi dimasa yang akan datang.

4.3.5 *Patient*

Tanggapan pemilik atas variabel *Patient* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.17
Tanggapan Pemilik Atas Variabel *Patient*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	1	5		-		-		-		-	5	5,0	Tinggi

2	Jika ada <i>komplain</i> memberikan pengertian dengan sabar kepada konsumen	1	5	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi	
3	Menghadapi ketidakpastian dengan penuh kesabaran		-	-	1	3	-	-	3	3,0	Sedang
Rata-rata skor									4,33	Tinggi	

Berdasarkan Tabel 4.17 rata-rata skor untuk *variabel Patient* oleh pemilik menunjukkan angka 4.33 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Pemilik sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini karena pemilik berprinsip bahwa pembeli adalah raja jadi pemilik harus melayani konsumen dengan maksimal untuk mengetahui *handphone* apa yang diminati konsumen.

Jika ada *komplain* memberikan pengertian dengan sabar kepada konsumen. Hal ini dilakukan pemilik pertama bertanya dahulu apa yang menjadi keluhan pelanggan. Misalnya *handphone* tiba-tiba bagian *touchscreen error*. Kemudian memberikan alternatif apakah uang ingin dikembalikan, *service* atau ditukar dengan unit lain.

Pemilik LoV Cell kurang sabar dan tidak selalu yakin dalam menghadapi banyak hal yang bersifat pasti. Terkadang pemilik juga stress menghadapi *Corona* dan *PSBB* yang tidak kunjung selesai. Pemilik sering meminta pendapat karyawan untuk memikirkan jalan keluar dengan baik dan cepat.

Tabel 4.18

Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel *Patient*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	Pemilik mempunyai prinsip bahwa pembeli adalah raja jadi harus melayani konsumen dengan baik dan berusaha mengetahui <i>Handphone</i> apa yang diminati konsumen.
2	Jika ada komplain memberikan pengertian dengan sabar kepada konsumen	Pemilik selalui bertanya dahulu apa yang menjadi keluhan pelanggan. Misalnya <i>handphone</i> tiba-tiba bagian <i>touchscreen</i> error. Kemudian memberikan alternatif apakah uang ingin dikembalikan, <i>service</i> atau ditukar dengan unit lain.
3	Menghadapi ketidakpastian dengan penuh kesabaran	Pemilik mampu menghadapi ketidakpastian penjualan <i>handphone</i> dengan tenang, namun terkadang juga kurang optimis.

Tanggapan karyawan atas variabel *Patient* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.19
Tanggapan Karyawan Atas Variabel *Patient*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	2	10	1	4	-	-	-	-	-	-	14	4,7	Tinggi
2	Jika ada <i>komplain</i> memberikan pengertian dengan sabar kepada konsumen	-	-	3	12	-	-	-	-	-	-	12	4,0	Tinggi
3	Menghadapi ketidakpastian dengan penuh kesabaran	-	-	-	-	2	6	1	2	-	-	8	2,7	Rendah

Rata-rata skor	3,78	Tinggi
----------------	------	--------

Berdasarkan Tabel 4.19 rata-rata skor untuk *variabel Patient* oleh pemilik menunjukkan angka 3.78 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Pemilik sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini ditunjukkan pemilik *enggan* mengeluh dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Pemilik dengan sabar memberikan penjelasan mengenai *spesifikasi handphone* dengan *detail* kepada pelanggan, serta pemilik tidak memperlakukan konsumen yang sering kali hanya bertanya-tanya saja tetapi tidak jadi membeli.

Jika ada komplain memberikan pengertian dengan sabar kepada konsumen. Pemilik tidak hanya menerima *komplain* tapi juga memberikan solusi. Pemilik LoV Cell memberikan pengertian bahwa alat elektronik *riskan* dan juga memberikan penjelasan dan mengganti atau memperbaikinya. Selain itu pemilik mau menerima segala masukan kritik pendapat dari konsumen untuk dapat memperbaiki bisnisnya.

Karyawan berpendapat bahwa pemilik LoV Cell kurang sabar dan tidak selalu yakin dalam menghadapi banyak hal yang bersifat pasti. Terkadang pemilik juga stress menghadapi *Corona* dan *PSBB* yang tidak kunjung selesai.

Tabel 4.20

Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel *Patient*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.	Karyawan membenarkan bahwa pemilik <i>enggan</i> mengeluh dalam memberikan pelayanan
2	Jika ada <i>komplain</i> memberikan pengertian dengan sabar kepada konsumen	Karyawan mengatakan bahwa pemilik memberikan pengertian bahwa alat elektronik <i>riskan</i> dan juga memberikan penjelasan dan mengganti atau memperbaikinya,
3	Menghadapi ketidakpastian dengan penuh kesabaran	Karyawan mengatakan bahwa terkadang pemilik juga stress menghadapi <i>Corona</i> dan <i>PSBB</i> yang tidak kunjung selesai.

4.3.6 *Persistent*

Tanggapan pemilik atas variabel *Persistent* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.21
Tanggapan Pemilik Atas Variabel *Persistent*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan.	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	4	4,0	Tinggi
2	Tetap menjalankan pekerjaannya meski penuh tantangan	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi
3	Bertindak <i>kongrit</i> saat ada hambatan timbul	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5,0	Tinggi
Rata-rata skor												4,67	Tinggi	

Berdasarkan Tabel 4.11 rata-rata skor untuk *variabel Persistent* oleh pemilik menunjukkan angka 4.67 dan termasuk dalam kategori yang tinggi.

Pemilik mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan. Pemilik bisa menghadapi persaingan yang ketat di *Plaza Simpang Lima*. Dengan tidak terpengaruh oleh orang lain, tetap fokus dan berusaha mencapai target kerja

Pemilik tetap menjalankan pekerjaannya meski penuh tantangan. Pemilik LoV Cell tetap harus bekerja, bertahan dan menjalankan usaha meski penjualan menurun di saat *Corona* seperti ini. Namun dengan alternatif lain yakni berjualan dengan cara *online* dan menjaga jarak dengan konsumen.

Pemilik bertindak *kongrit* saat ada hambatan timbul. Pemilik LoV Cell melakukan tindakan nyata tidak hanya berdiam diri memikirkan ide. Tetapi melakukan sesuatu yang berbeda, misal melakukan promosi atau menawarkan *handphone* dan jasa *service* dengan harga khusus kepada pembeli yang pernah melakukan pembelian. Memberikan bonus sarung di saat lebaran tahun ini untuk penjualan *handphone* agar pembeli senang dan puas, diharapkan bisa kembali lagi.

Tabel 4.22

Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel *Persistent*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan.	Pemilik merasa bisa menghadapi persaingan yang ketat di Plaza Simpang Lima. Dengan tidak terpengaruh oleh orang lain, tetap fokus dan berusaha mencapai target kerja
2	Tetap menjalankan pekerjaannya meski penuh tantangan	Pemilik merasa tetap harus bekerja, bertahan dan menjalankan usaha meski penjualan menurun di saat <i>Corona</i> .
3	Bertindak <i>kongrit</i> saat ada hambatan timbul	Pemilik merasa harus melakukan tindakan nyata tidak hanya berdiam diri memikirkan ide. Tetapi melakukan sesuatu yang berbeda, misal melakukan <i>promosi</i> atau menawarkan <i>handphone</i> dan jasa <i>service</i> dengan harga khusus kepada pembeli yang pernah melakukan pembelian. Memberikan bonus sarung di saat lebaran tahun ini untuk penjualan <i>handphone</i>

Tanggapan karyawan atas variabel *Persistent* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.23
Tanggapan Karyawan Atas Variabel *Persistent*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan.	1	5	2	8		-		-		-	13	4,3	Tinggi
2	Tetap menjalankan pekerjaannya meski penuh tantangan		-	1	4	1	3	1	2		-	9	3,0	Sedang
3	Bertindak <i>kongrit</i> saat ada hambatan timbul		-	1	4	2	6		-		-	10	3,3	Sedang

Rata-rata skor	3,56	Sedang
----------------	------	--------

Sumber : Data *Primer* diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.23 rata-rata skor untuk *variabel Persistent* oleh karyawan menunjukkan angka 3.56 dan termasuk dalam kategori yang sedang.

Pemilik mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan. Menurut karyawan, pemilik bisa menghadapi tekanan dengan baik. Terbukti bahwa pemilik bisa mengadapi tekanan persaingan dan bertahan hingga sekarang adalah hal yang sangat bagus dan pemilik LoV Cell tidak mudah goyah dan mampu menyelesaikan setiap tekanan keadaan yang sedang dihadapi.

Pemilik LoV Cell kurang bisa optimis di saat *Corona* seperti ini karena penjualan menurun, pemilik kurang gigih dalam kondisi panik, pemilik perlu lebih jeli dalam melakukan *inovasi* penjualan, dengan lebih banyak menjual produk *telekomunikasi* yang dibutuhkan pada saat pandemi Covid 19 yaitu *kuota* internet.

Pemilik kurang yakin atas hal nyata yang seharusnya dilakukan, pemilik lebih memilih dalam batas aman dalam melakukan perubahan, sehingga langkah *konkrit* yang dilakukan pun menjadi kurang bisa mengatasi hambatan. Pemilik LoV Cell malah lebih sering melakukan hal yang tidak masuk akal dalam mengatasi hambatan, misalnya dengan tetap menjual produk *handphone* dengan merek tertentu yang penjualannya terus menurun.

Tabel 4.24

Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel *Persistent*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan.	Karyawan mengatakan bahwa pemilik bisa menghadapi tekanan persaingan dan bertahan hingga sekarang adalah hal yang sangat bagus.
2	Tetap menjalankan pekerjaannya meski penuh tantangan	Karyawan mengatakan bahwa pemilik mengalihkan penjualan di tengah <i>Corona</i> seperti ini di luar <i>counter</i> , namun kurang <i>gigih</i> dalam kondisi panik.
3	Bertindak <i>kongrit</i> saat ada hambatan timbul	Karyawan merasa bahwa pemilik LoV Cell malah lebih sering melakukan hal yang tidak masuk akal dalam mengatasi hambatan, misalnya dengan tetap menjual produk <i>handphone</i> dengan merek tertentu yang penjualannya terus menurun.

4.3.7 *Risk-taking*

Tanggapan pemilik atas variabel Risk Taking dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.25
Tanggapan Pemilik Atas Variabel *Risk Taking*

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>material</i>		-	1	4		-		-		-	4	4,0	Tinggi
2	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>finansial</i>		-	1	4		-		-		-	4	4,0	Tinggi

3	Bersedia menanggung risiko atas kerugian sosial	-	-	1	3	-	-	3	3,0	Sedang
Rata-rata skor									3,67	Sedang

Berdasarkan Tabel 4.25 rata-rata skor untuk variabel *Risk Taking* oleh pemilik menunjukkan angka 3.67 dan termasuk dalam kategori yang sedang.

Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian *material*. Pemilik berorientasi pada layanan pelanggan, pemilik akan mengganti kerusakan *handphone* selama *handphone* yang rusak dalam masa *garansi personal* (7 hari), namun bila masih bisa di *service*, *handphone* diperbaiki dengan biaya gratis. Bahkan pemilik bersedia menggantikannya dengan *handphone* baru dengan merek dan tipe yang sama sekiranya *handphone* yang rusak tidak bisa diperbaiki lagi. Hal ini dilakukan pemilik LoV Cell sebagai layanan *pasca* jual agar pembeli tidak jera sehingga bisa menjadi langganan tetap

Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian *finansial*. Misalnya Jika *handphone* mengalami masalah dalam masa *garansi* pemilik bersedia memberikan jaminan pengembalian uang sebesar 100% kepada pembeli.

Pemilik masih bersedia bersedia menanggung risiko seperti dimarahi atau *dikomplain* konsumen, meski terkadang pemilik juga terpancing emosinya dalam menghadapi konsumen yang sudah berlebihan. Pemilik

tetap hanya bisa pasrah apabila konsumen kurang *cooperatif* atas penjelasan pemilik, meski pada akhirnya pemilik mengalah untuk menuruti kemauan konsumen asalkan masih dalam batas wajar dikarenakan ada sedikit rasa khawatir dari pemilik apabila konsumen tersebut melakukan *word of mouth* negatif.

Tabel 4.26
Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel Risk Taking

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>material</i>	Pemilik bersedia menanggung risiko dengan memberikan <i>service</i> gratis untuk <i>handphone</i> yang rusak dalam masa <i>garansi personal</i> (7 hari) agar menjadi langganan.
2	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>finansial</i>	Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian finansial, yaitu jika <i>handphone</i> mengalami masalah dalam masa <i>garansi</i> pemilik bersedia memberikan jaminan pengembalian uang 100% kepada pembeli.
3	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>sosial</i>	Pemilik tetap hanya bisa pasrah apabila konsumen kurang <i>cooperatif</i> atas penjelasan pemilik, meski pada akhirnya pemilik mengalah untuk menuruti kemauan konsumen asalkan masih dalam batas wajar

Tanggapan karyawan atas variabel Risk Taking dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.27
Tanggapan Karyawan Atas Variabel Risk Taking

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>material</i>	2	10			-	-	1	2			12	4,0	Tinggi

2	Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>finansial</i>	2	10	-	1	3	-	-	13	4,3	Tinggi
3	Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>sosial</i>	-	-	2	6	1	2	-	8	2,7	Sedang
Rata-rata skor										3,67	Sedang

Berdasarkan Tabel 4.27 rata-rata skor untuk *variabel Risk Taking* oleh karyawan menunjukkan angka 3.67 dan termasuk dalam kategori yang sedang.

Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian *material*. Hal ini dilakukan pemilik dengan bertanggung jawab terhadap *handphone* yang dijualnya serta *service* yang tidak bisa dilakukan, tidak dikenakan biaya. Jadi pemilik LoV Cell mau mengalami kerugian *material* untuk setiap kesalahan yang dilakukan dirinya sendiri maupun karyawan yang bekerja. Kecuali jika ada *handphone* rusak karena kelalaian konsumen sendiri misal terkena air pemilik tidak mau menanggung.

Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian *finansial*. Pemilik bersedia menanggung risiko keuangan atas turunnya harga jual *handphone* karena pasar. Bahkan pemilik tidak takut untuk mengalami kerugian *finansial* dari setiap penjualannya karena hal ini merupakan risiko yang harus ditanggung saat Ia menjadi pengusaha. Pemilik LoV Cell bisa memberikan *garansi* dengan perjanjian tertentu yakni *handphone* tidak dalam keadaan jatuh dan masih dalam masa garansi toko.

Pemilik kurang dapat mengatasi risiko atas kerugian *sosial* yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Misalnya konsumen yang menyatakan *komplain* atas *service handphone* yang kurang benar, maka pemilik akan tetap menjelaskan dengan baik dan jika konsumen memang susah menerima maka pemilik akan pasrah dengan keadaan yang terjadi. Menurut karyawan, ada sedikit rasa takut dari pemilik apabila konsumen melakukan *word of mouth* negatif.

Tabel 4.28
Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel Risk Taking

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>material</i>	Karyawan mengatakan bahwa pemilik bertanggung jawab terhadap <i>handphone</i> yang dijualnya serta <i>service</i> yang tidak bisa dilakukan, tidak dikenakan biaya.
2	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>finansial</i>	Karyawan mengatakan bahwa pemilik tidak takut untuk mengalami kerugian <i>finansial</i> dari setiap penjualannya.
3	Bersedia menanggung risiko atas kerugian <i>sosial</i>	Karyawan mengatakan bahwa pemilik bersedia menanggung risiko seperti dimarahi atau <i>dikomplain</i> konsumen meski terkadang pemilik juga terpancing emosinya dalam menghadapi konsumen yang sudah berlebihan. Ada sedikit rasa takut dari pemilik apabila konsumen melakukan <i>word of mouth</i> negatif.

4.3.8 Visionary

Tanggapan pemilik atas variabel Visionary dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.29
Tanggapan Pemilik Atas Variabel Visionary

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Memiliki gambaran tentang perkembangan bisnis yang sedang digeluti		-	1	4				-		-	4	4,0	Tinggi
2	Mampu menyampaikan dan meyakinkan rencana usahanya di masa depan kepada karyawan		-	1	4				-		-	4	4,0	Tinggi
3	Mampu menceritakan kepada orang lain usaha yang digeluti		-		-	1	3		-		-	3	3,0	Sedang
Rata-rata skor												3,67	Sedang	

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.29 rata-rata skor untuk variabel Visionary oleh pemilik menunjukkan angka 3.67 dan termasuk dalam kategori yang sedang.

Pemilik memiliki gambaran tentang perkembangan bisnis yang sedang digeluti. Pemilik LoV Cell mengikuti perkembangan bisnis *handphone* dan elektronik agar mempunyai pengetahuan yang tinggi sehingga pemilik tahu apa yang harus ditambah dan diperbaiki termasuk membuka cabang.

Pemilik mampu menyampaikan dan meyakinkan rencana usahanya di masa depan kepada karyawan. Pemilik LoV Cell bisa meyakinkan karyawan bahwa bisnis *handphone* bisa bertahan dan makin berkembang karena jika orang ada yang percaya maka akan menjadi pelanggan tetap. Seorang pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik akan membeli

handphone di tempat yang sama sehingga pelanggan pasti bertambah. Jadi LoV Cell berkembang dari yang hanya mempunyai 1 *counter* menjadi 3 *counter* serta sudah mempunyai 8 karyawan. Sehingga kedepannya LoV Cell pasti berkembang.

Pemilik cukup memiliki pandangan ke depan akan bisnis yang dijalani, namun hanya menceritakan usaha bisnisnya kepada orang yang dikenalnya saja terkait prospek usaha yang digeluti. Jika dengan teman dekat atau orang yang dikenal bisa bercerita, namun terkadang tidak bisa menceritakan kepada orang lain atau yang belum dikenal secara *gamblang*. Karena beberapa orang terkadang anti dengan penjual *handphone* karena berpikir *handphone* yang dijualnya mahal. Jadi terkadang bila menjual *handphone* di luar (*COD*), maka saya mengaku sebagai *usher*.

Tabel 4.30

Hasil Wawancara dengan Pemilik Atas Variabel *Visionary*

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Memiliki gambaran tentang perkembangan bisnis yang sedang digeluti	Pemilik selalu mengikuti perkembangan bisnis <i>handphone</i> dan elektronik agar mempunyai pengetahuan yang tinggi sehingga mengetahui apa yang harus ditambah dan diperbaiki termasuk membuka cabang
2	Mampu menyampaikan dan meyakinkan rencana usahanya di masa depan kepada karyawan	Pemilik bisa meyakinkan karyawan bahwa bisnis <i>handphone</i> akan bertahan dan akan makin berkembang karena jika orang ada yang percaya maka akan menjadi pelanggan tetap.
3	Mampu menceritakan kepada orang lain usaha yang digeluti	Pemilik terkadang tidak bisa menceritakan kepada orang lain secara <i>gamblang</i> . Karena beberapa orang terkadang anti dengan penjual <i>handphone</i> karena berpikir <i>handphone</i> yang dijualnya mahal. Jadi

		terkadang bila menjual HP di luar (COD), maka pemilik mengaku sebagai <i>usher</i> .
--	--	--

Tanggapan karyawan atas variabel Visionary dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel4.31
Tanggapan Karyawan Atas Variabel Visionary

No.	Pernyataan	SS		S		N		TS		STS		Total Skor	Rata-rata Skor	Kategori
		5		4		3		2		1				
		F	S	F	S	F	S	F	S	F	S			
1	Memiliki gambaran tentang perkembangan bisnis yang sedang digeluti	-	-	3	12	-	-	-	-	-	-	12	4,0	Tinggi
2	Mampu menyampaikan dan meyakinkan rencana usahanya di masa depan kepada karyawan	-	-	2	8	1	3	-	-	-	-	11	3,67	Sedang
3	Mampu menceritakan kepada orang lain usaha yang digeluti	-	-	-	-	2	6	1	2	-	-	8	2,7	Sedang
Rata-rata skor												3,44	Sedang	

Sumber : Data Primer diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 4.31 rata-rata skor untuk variabel Visionary oleh karyawan menunjukkan angka 3.44 dan termasuk dalam kategori yang sedang.

Pemilik memiliki gambaran tentang perkembangan bisnis yang sedang digeluti. Karyawan menyatakan bahwa pemilih bisa melihat perkembangan

bisnis. Misal *handphone Android* jenis apa yang lebih laku dan yang kurang laku. Pemilik LoV Cell bisa mengetahui *handphone* mana yang sangat laku misal *merk* tidak terkenal. pemilik mampu menggambarkan bagaimana perkembangan bisnisnya dimasa depan akan jadi seperti apa

Pemilik menyampaikan rencana LoV Cell akan membuka cabang lagi di luar Plaza Simpang Lima. Karena jika sudah di atas jam 17.00 Plaza Simpang Lima sudah tutup. Maka rencana ke depan dibuka cabang di luar untuk mengimbangi jam kerja. Namun pemilik tidak melibatkan karyawan dalam membagi jam kerja, karena dengan membuka cabang baru maka jam kerja karyawan bertambah karena dalam pandemi Covid 19 tidak ada kebijakan menambah karyawan. Pemilik juga tidak mempertimbangkan apakah pasar *handphone* masih ramai dalam kondisi seperti ini..

Pemilik hanya mampu menceritakan kepada orang lain yang dikenalnya saja terkait usaha yang digeluti. Tetapi dengan orang yang belum dikenal, pemilik belum bisa menceritakan.

Tabel 4.32

Hasil Wawancara dengan Karyawan Atas Variabel Visionary

No	Indikator	Hasil Wawancara
1	Memiliki gambaran tentang perkembangan bisnis yang sedang digeluti	Karyawan membenarkan bahwa pemilik bisa melihat perkembangan bisnis. Misal <i>handphone Android</i> jenis apa yang lebih laku dan yang kurang laku.
2	Mampu menyampaikan dan meyakinkan rencana usahanya di masa depan kepada karyawan	Karyawan mengatakan bahwa pemilik mampu menyampaikan dan meyakinkan karyawan mengenai rencana lebih lanjut yang akan dijalani dalam bisnis ini.

3	Mampu menceritakan kepada orang lain usaha yang digeluti	Karyawan mengatakan bahwa dengan orang yang belum dikenal, pemilik belum bisa menceritakan usaha yang digelutinya
---	--	---

4.4 Rekapitulasi

Hasil rekapitulasi dalam penelitian ini, dapat dijelaskan dalam Tabel

3.33 sebagai berikut:

Tabel 4.33
Hasil Rekapitulasi

No	Variabel	Pemilik	Karyawan	Rata-rata skor	Keterangan
1	<i>Able To Motivate</i>	4,33 Tinggi	4,00 Tinggi	4,2	Tinggi
2	<i>Achievement Oriented</i>	5,00 Tinggi	4,22 Tinggi	4,6	Tinggi
3	<i>Creative</i>	3,33 Sedang	3,67 Sedang	3,5	Sedang
4	<i>Flexible</i>	4,67 Tinggi	3,78 Tinggi	4,2	Tinggi
5	<i>Patient</i>	4,33 Tinggi	3,78 Tinggi	4,1	Tinggi
6	<i>Persistent</i>	4,67 Tinggi	3,56 Sedang	4,1	Tinggi
7	<i>Risk Taking</i>	3,67 Sedang	3,67 Sedang	3,67	Sedang
8	<i>Visionary</i>	3,67 Sedang	3,44 Sedang	3,56	Sedang

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa terdapat sedikit perbedaan skor antara pemilik dan karyawan tetapi masih dalam rentang yang sama. Jadi dapat disimpulkan bahwa pemilik LoV Cell memenuhi variabel-variabel *entrepreneur leadership* menurut Fernard et all (2005).

Dalam variabel *Able to Motivate*, terbukti pemilik LoV Cell dapat memberikan motivasi kepada tidak hanya kepada diri sendiri tetapi juga kepada karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik memiliki motivasi yang kuat dalam berjualan dengan merasa yakin bisa menghadapi kesulitan terutama di saat *Corona* seperti ini pemilik justru bersemangat. Pemilik juga percaya keadaan tidak lama lagi akan normal dan penjualan akan meningkat lagi. Di saat *Corona* seperti ini toko tetap berjualan dan membuka *counter*, bekerja seperti biasa namun dengan tetap menjaga jarak.

Dalam hal *Achievement Oriented*, terbukti pemilik LoV Cell memiliki *orientasi* untuk mencapai tujuan yang diinginkan, terbukti dari pemilik yang terjun langsung dan memberikan perhatian yang lebih ke dalam bisnis. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik memberikan totalitas saat bekerja dengan melayani konsumen semaksimal mungkin, dan menata *etalase handphone* dengan baik. Pemilik tidak mau lepas tangan dan hanya sebagai pimpinan. Pemilik merasa perlu berhubungan dengan konsumen apabila karyawan tidak mengerti yang dimaksudkan pembeli, sampai melakukan *negosiasi* harga. Pemilik selalu datang pagi di saat *counter* lain belum buka (pkl 10.00) untuk bisa mencari konsumen lebih dahulu yang menjual *handphone*.

Dalam hal *Creative*, Pemilik kurang bisa membaca pasar, dimana dalam kondisi *pandemi* Covid 19, Lov Cell bisa memperbanyak menjual kartu *perdana* dengan *kuota* internet lebih banyak dengan harga yang murah. Pemilik juga terkadang merasa buntu jika saat menghadapi kesulitan

dan kurang bisa menghasilkan ide-ide baru sehingga meminta pendapat kepada pegawai. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik terkadang merasa buntu jika saat menghadapi kesulitan dan meminta pendapat kepada pegawai. Pemilik bisa melihat *handphone* yang banyak dicari dan dibutuhkan oleh konsumen. Hal ini dikarenakan banyak penjual yang tidak mau menerima *handphone* dibawah 1 juta. Padahal itu yang banyak dicari konsumen. Pemilik juga melayani penjualan *online* di *Marketplace* seperti di *Tokopedia* dan *Shopee* dikarenakan di tengah *Corona* seperti ini *Plaza Sim pang Lima* hanya buka sampai dengan jam 17.00.

Dalam hal *Flexible*, terbukti pemilik LoV Cell bisa menyesuaikan terhadap perubahan yang terjadi. Terutama pada saat *Covid 19* ini pemilik bisa merespon positif terhadap perubahan yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik selalu *mawas* diri dan bersikap tenang terutama saat penjualan sedang sepi. Pemilik berusaha menjual secara *online* dan promosi di media *sosial*, saat *tablet handphone* kurang diminati lagi oleh konsumen karena selain berat dan susah dibawa kemana-mana. Pemilik membatasi menerima pembelian *handphone* dalam bentuk *Tablet*. Pemilik selalu mengikuti *trend Handphone* baik *Android* atau *Apple*. Misalnya setiap *Oppo* akan mengeluarkan *handphone* seri baru maka seri lama kurang diminati lagi maka pemilik saat membeli barang harus memberikan *range* harga saat *handphone* tersebut tidak cepat laku.

Dalam hal *Patient*, terbukti pemilik LoV Cell bisa menjalankan bisnis, terbukti dari hubungan baiknya karyawan maupun konsumen. Berdasarkan

hasil wawancara, pemilik berprinsip bahwa pembeli adalah raja jadi pemilik harus melayani konsumen untuk mengetahui *Handphone* apa yang diminati konsumen. Pemilik pertama bertanya dahulu apa yang menjadi keluhan pelanggan, misalnya *handphone* tiba-tiba bagian *touchscreen error*. Kemudian memberikan alternatif apakah uang ingin dikembalikan, *service* atau ditukar dengan unit lain. Cara pemilik menghadapi ketidakpastian penjualan *handphone* adalah dengan tenang, namun terkadang pemilik juga kurang optimis.

Dalam hal *Persistent*, terbukti pemilik LoV Cell bisa mengembangkan usaha dengan baik untuk maju. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik bisa menghadapi persaingan yang ketat di *Plaza* Simpang Lima, dengan tidak terpengaruh oleh orang lain, tetap fokus dan berusaha mencapai target kerja. Pemilik tetap harus bekerja, bertahan dan menjalankan usaha meski penjualan menurun di saat *Corona* seperti ini. Pemilik harus melakukan tindakan nyata tidak hanya berdiam diri memikirkan ide, tetapi melakukan sesuatu yang berbeda, misal melakukan promosi atau menawarkan *handphone* dan jasa *service* dengan harga khusus kepada pembeli yang pernah melakukan pembelian. Memberikan bonus sarung di saat lebaran tahun ini untuk penjualan *handphone*.

Dalam hal *Risk Taking*, pemilik LoV Cell Semarang berani mengambil resiko, hal ini dilakukannya dengan memperhitungkan dan merencanakan dengan baik sebelumnya. Pemilik bersedia menanggung risiko atas kerugian *material* dan *finansial*. Namun untuk risiko atas kerugian *sosial*, pemilik

tidak bersedia menanggungnya. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik hanya memberikan *service* gratis untuk *handphone* yang rusak dalam masa *garansi personal* (7 hari) saja.

Dalam hal *Visionary* pemilik LoV Cell memiliki visi bisnis yang jelas, namun pemilik hanya menggambarkan usahanya dengan jelas ke depan dan meyakinkan rencananya di masa depan kepada orang yang dikenalnya, tetapi untuk orang yang belum dikenalnya cenderung tertutup. Berdasarkan hasil wawancara, pemilik mengikuti perkembangan bisnis *handphone* dan elektronik agar mempunyai pengetahuan yang tinggi sehingga pemilik tahu apa yang harus ditambah dan diperbaiki termasuk membuka cabang. Pemilik bisa meyakinkan karyawan bahwa bisnis *handphone* akan bertahan dan akan makin berkembang karena jika orang ada yang percaya maka akan menjadi pelanggan tetap, namun tidak bisa menceritakan kepada orang lain secara *gamblang*. Karena beberapa orang terkadang anti dengan penjual *handphone* karena berpikir *handphone* yang dijualnya mahal. Jadi terkadang bila menjual HP di luar (*COD*), maka saya mengaku sebagai *usher*.