



**LAMPIRAN**



**LAMPIRAN A**  
**(Surat Ijin Penelitian, Struktur Organisasi,  
Surat Bukti Penelitian)**

020/Unika/FP/R-QSR/I/07

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50234  
Telp. (024) 8441555 (hunting) Fax. (024) 8415429 - 8445265  
e-mail:humas@unika.ac.id

**Unika**  
SOEGIJAPRANATA



Nomor : 0919/B.7.3/FP/XI/2014 Semarang, 25 November 2014  
Lamp. : -  
Hal : Ijin Penelitian

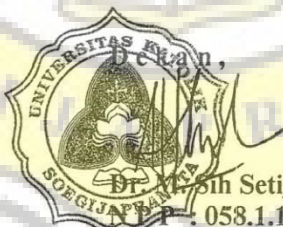
Kepada Yth.  
HRD  
PT. Astra Daihatsu Motor  
Semarang

Dengan hormat,  
Kami mohon bantuan Bapak/Ibu, untuk berkenan memberikan ijin kepada mahasiswa/i Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang tersebut dibawah ini :

Nama : **Mareta Devi Kambali**  
NIM / NIRM : **11.40.0212**  
Tempat /Tgl/Lahir : **Semarang, 20 Maret 1992**  
Alamat : **Jl. Rorojonggrang XIV/8, RT 005/RW010,  
Semarang Barat**

akan mengadakan penelitian di PT. Astra Daihatsu Motor Semarang dalam rangka Penyusunan Tugas Skripsi dengan judul "**Employee Engagemnt Pada Karyawan Level Supervisor PT. Astra Daihatsu Motor Semarang**", dibawah bimbingan Dosen Pembimbing **Lucia Trisni Widiyaningtanti, S.Psi., M.Si.**

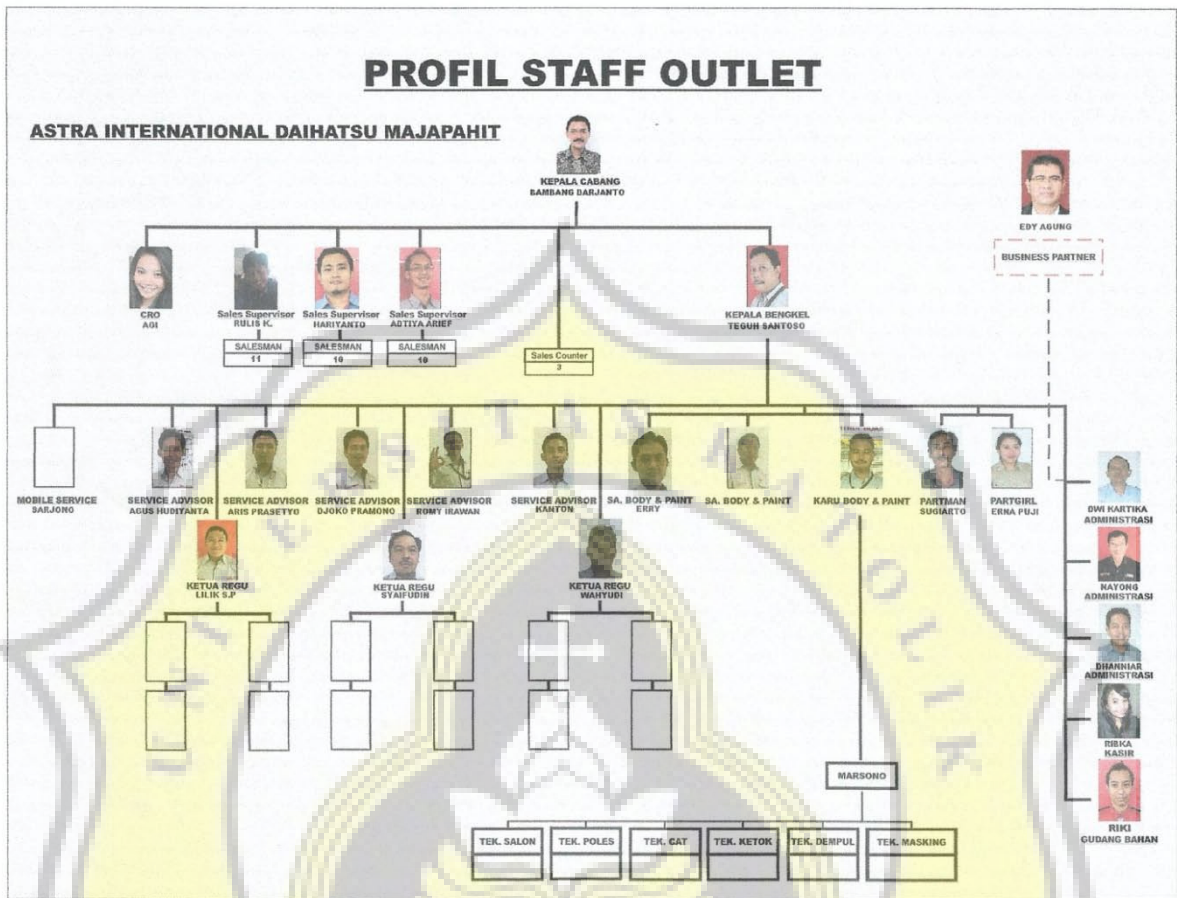
Demikian atas bantuan serta kerja sama Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.



Dr. Sih Setija Utami, M.Kes  
Telp. : 058.1.1990.068  
FAK. PSIKOLOGI

Tembusan :  
- Yang bersangkutan

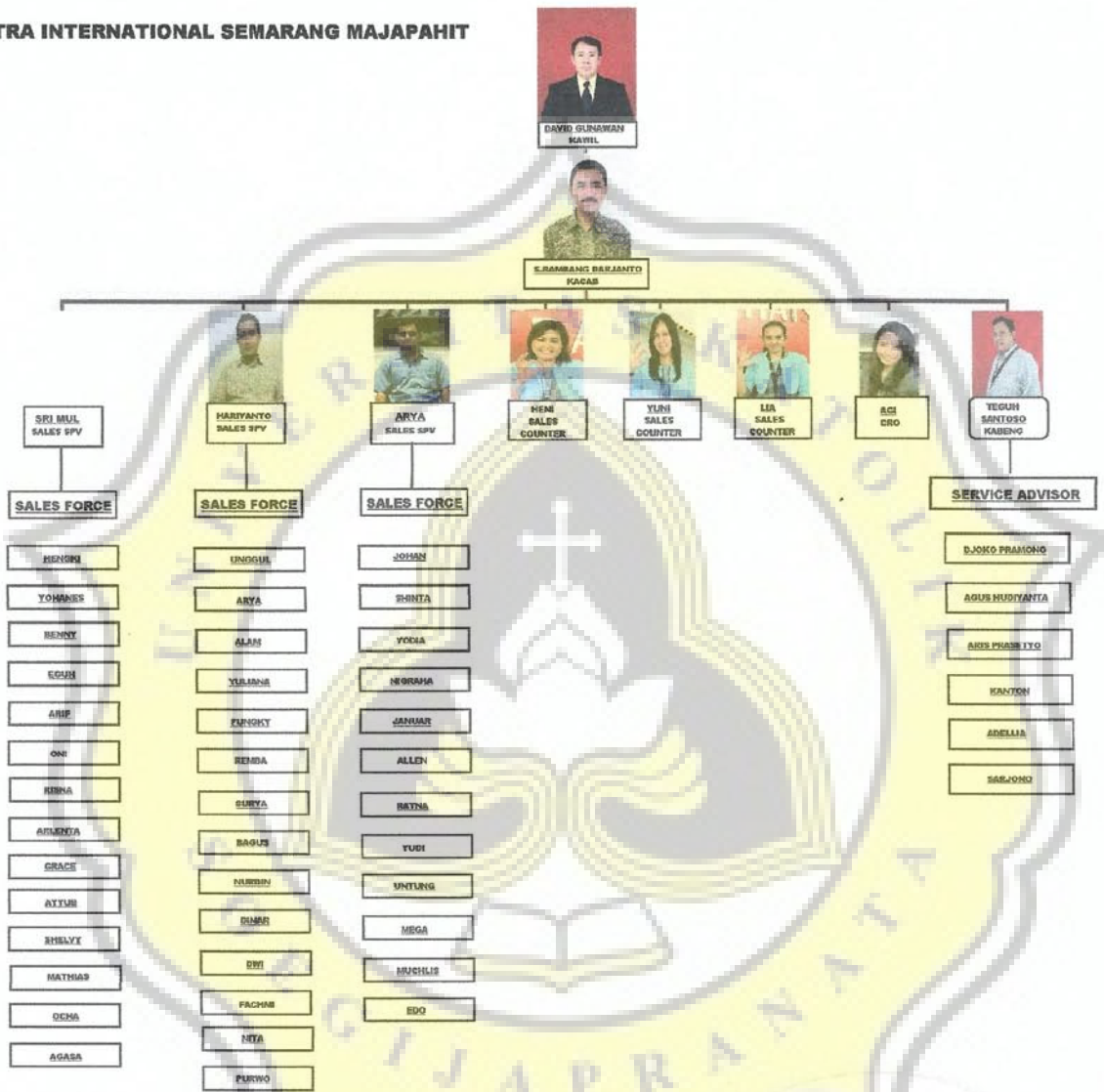
# PENGENALAN OUTLET STAFF



# PENGENALAN OUTLET STAFF

## PROFIL STAFF OUTLET

ASTRA INTERNATIONAL SEMARANG MAJAPAHIT



*We Care  
For You  
Better*



## Surat Bukti Penelitian

Semarang, Juni 2015

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Selaku:

Menyatakan bahwa,

Nama : Mareta Devi Kambali

NIM : 11.40.0212

Fakultas : Psikologi

Benar-benar telah melakukan penelitian dalam rangka Penyusunan Tugas Skripsi dengan judul "*Employee Engagement* Pada Karyawan Level Supervisor PT Astra International Baihatsu Motor Semarang". Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Mengetahui,

**PT ASTRA International - Tbk**  
BAIHATSU  
SEMARANG



**LAMPIRAN B**  
**SUBJEK I**

### Verbatim Subjek I

Inisial : SM

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Supervisor

Tanggal observasi : 23 April 2015

No.	Pertanyaan	Jawaban	Koding
1	Sudah berapa lama Pak bekerja di sini?	20 tahun, 13 tahun di bagian sales dan 7 tahun jadi supervisor	
	Trus di mutasi ke sini gitu Pak?	Iya	
	Kenapa Bapak di mutasi?	Kalo di Astra, orang yang bekerja di sini akan di mutasi ke perusahaan yang ada di kota lain. Diharapkan dengan dipindah, karyawan tidak akan jenuh berada di situ dan ada ide baru dari karyawan yang dipindah seperti saya, Mbak.	
	O jadi ada jangka waktunya Bapak berapa tahun bekerja lalu dipindah gitu?	Nggak Mbak. Nggak ada jangka waktunya sih. Bisa saja baru bekerja di Astra sini 2 tahun lalu di pindah. Bisa 1 th, 4 th atau 7 th, tergantung cabang mana yang membutuhkan.	



	Menurut Bapak sistem mutasi itu gimana?	Ya baiklah, ada manfaatnya juga. Bisa nambah pengalaman selama berkarir, kita juga dapat temen baru, kadang juga ketemu temen lama. Kita senenglah di sini.	
2	Saya pengen tahu mengenai perusahaan ini, tolong Bapak ceritakan.	<p>Yaa..Perusahaan ini memiliki pusat di Jakarta dan sudah punya banyak cabang seluruh Indonesia. Makanya punya visi dan misi yang harus dipahami, di sini adalah <b><u>perusahaan otomotif yang terkemuka, dalam hal distribusi dan penjualan.</u></b> Itu visinya. Kalo <b><u>misi ya: menghasilkan produk dan jasa sesuai dana customer,memiliki jaringan distribusi yang kuat, menciptakan kerjasama yang baik antar karyawan.</u></b> Dan menurut saya Astra itu adalah perusahaan yang sangat terbuka, sangat memperhatikan karyawan, dari segi fasilitas, karir.semuanya terpenuhi bagi saya, jadi cukup senang. Karir juga terbuka, fasilitas juga ok..</p>	A

3	<p>Hmm.. Kalau menurut Bapak, nilai-nilai apa saja yang ditanamkan perusahaan ke karyawannya Pak?</p>	<p>Yang jelas kita punya yang namanya Catur Darma, itu kan wajib, istilahnya dijalankan oleh karyawan, yaitu <b><u>Catur Darma itu 1. Menjadi milik dan bermanfaat bagi bangsa dan negara; 2. Memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan; 3. Saling menghargai dan membina kerjasama; 4. Berusaha mencapai yang terbaik, itu Catur Darma..</u></b></p>	
	<p>O Catur Darma itu nilai perusahaan ya Pak, lalu itu saya lihat ditempelkan ada Team Work, Champion Spirit, itu apa ya Pak?</p>	<p>O ya itu juga nilai kita terapkan dalam bekerja, namanya <b><u>Core Value.</u></b></p>	B
	<p>Bisa tolong berikan contoh Pak dari masing-masing nilai bagaimana menerapkannya?</p>	<p>Ya kita waktu membuat event kan dengan tim, nggak pernah individu, jadi harus saling bekerja sama dan memberikan kesempatan dalam sumbang ide-ide untuk event tersebut. Itu Teamwork. Lalu Champion Spirit, kita dalam bekerja harus ada semangat untuk menjadi yang terbaik, misal waktu menjual produk kan kita tidak tahu perubahan pasar apakah</p>	

		<p>bisa menutup target atau nggak, tapi setidaknya kita berusaha maksimal semampu kita, jangan bekerja setengah hati. Apalagi Mbak, hmm.. Customer Focus, kita kan ngasihnya jasa ya Mbak, jadi kita memperhatikan pelanggan, memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan, waktu customer ingin beli produk baru kita, dia tidak perlu ke kantor tapi kita bisa ketemu di luar. Memudahkan pelanggan mendapatkan produk kitalah. Trus.. Strive for Excellence, Jadi kita bekerja itu waktunya digunakan secara efektif dan efisien. Misalnya, kita lagi jam istirahat nih, tiba-tiba customer ada yang telepon minta ketemu untuk dijelaskan mengenai produk apa yang terbaru, nah kita langsung temui dong, jam istirahat kita pakai untuk jemput bola. Jadi nggak nanti-nanti. Gitu Mbak..</p>	
	<p>O berarti Bapak menerapkan nilai itu ya</p>	<p>Iya Mbak kita pakai nilai itu untuk bekerja</p>	

	Pak.		
	Di sini kan ada budaya Kaizen Pak, Bisa tolong di jelaskan?	O iya, itu budaya yang sudah lama ada diperusahaan. <b><u>Intinya sih perusahaan dituntut harus selalu melakukan perubahan, baik dari karyawan maupun perusahaan,</u></b> karena jaman kan terus berubah juga Mbak, kalo nggak gitu ya kita repot	B
5	Trus di jabatan Bapak ini tugasnya apa saja Pak?	Saya.. sebagai supervisor ya tugasnya jadi satu, <b><u>Menjembatani antara salesman,</u></b> satu itu..; yang kedua <b><u>memberikan motivasi kepada bawahan;</u></b> yang ketiga mmm.. apa itu, <b><u>memberikan arahan langkah kerja yang harus dikerjakan oleh salesman untuk karir dan kerja menjadi lebih baik</u></b>	C
	Biasanya Bapak hanya pada tugas Bapak itu atau membantu rekan bagian lain?	Ya kan bagian sales itu fleksibel Mbak, jadi bisa ngurusi hanya penjualan saja, tapi terkadang juga ngurusi sampai ke bagian service atau belakang. Jadi bisa <b><u>bantu</u></b>	

		<b><u>kemana-mana sih Mbak sampai proses produk customer selesai dan di terima.</u></b>	C
6	Trus Pak, menurut Bapak ya, mengapa para pelanggan ini memilih produk dan jasa di perusahaan ini?	Ya karena produk dan jasa di sini kan mengutamakan.. jadi seperti saya di bagian otomotif ya, membuat pelanggan itu setiap <b><u>beli dengan produk kita, kita ini memberikan rasa aman dan nyaman dimana pun dan kapan pun.</u></b> Jadi karena apa, kita itu punya cabang di setiap kota seluruh Indonesia dan perlakuannya kan sama, jadi kalo.. salah satu contoh misalkan pelanggan, misalkan orang Semarang waktu pergi ke Bali, ternyata di sana ada problem dengan mobil itu kita siap bantu, kita punya cabang di sana, jadi kita ada layanan 24 jam	H2
	O.. berarti berlaku ke semua..	Seluruh, ya setiap pembelian di Astra, atau belinya mobil itu di Astra pasti dapat fasilitas itu selama 5 tahun	
	Hmm, apakah menurut Bapak hanya itu?	Ada lagi, Harganya bisa untuk kalangan menengah ke bawah Mbak. Kita memang	



		ada produk pesaing dengan harga yang jauh lebih tinggi. Tapi bagaimana caranya kita bisa masuk dan dikenal masyarakat dengan kualitas yang tidak kalah dengan pesaing.	
7	Pak, saya pengen tahu contoh ketika Bapak memberikan layanan istimewa kepada customer-customer di sini	Ya, salah satunya misalkan <b><u>beli mobil di tempat kita itu tidak dipersulit. Trus layanan tidak harus datang ke sini, kita jemput bola juga bisa. Itu tidak hanya di penjualan saja, di servis pun bisa. Trus misalkan ada keluhan dengan mobilnya atau orangnya sibuk atau problem mobilnya, pokoknya tidak merepotkan pelanggan, kita selalu jemput bola</u></b>	H2
	Nah, Pak, dimana moment-moment waktu memberikan pelayanan istimewa atau memuaskan kepada pelanggan?	Ya, kalo saya.. karena <b><u>sudah berprinsip ingin melayani konsumen, jadi rasanya itu..puas,</u></b> karena dengan kepuasan pelanggan atau pelanggan itu puas, kita itu menjadikan pelanggan itu adalah sahabat atau saudara, lebih dekatnya saudara. Jadi begitu kenal dengan pelanggan kita	G1

		<b><u>memberikan pelayanan yang terbaik, kayak kita itu ketemu saudara kita, makanya kita itu sepenuh hati memberikan itu.</u></b>	H2
	O.. berarti Bapak puas ketika Bapak sudah bertemu dengan pelanggan	O iya.. bisa membantu dan menjadi sahabat. Ya itu adalah kepuasan kami, jadi kita ketemu dijalan tu enake tu puas... kayak ketemu saudara gitu itu	
8	Nah, Pak, di sini kan pasti ada sarana prasarana untuk bagian supervisor atau apa, Bapak di sini sudah mendapatkan apa?	O.. fasilitas gitu ya, ya.apa aja sih.. <b><u>dari kesehatan</u></b> , itu jelas. <b><u>Trus bonus, Trus reward ke luar negeri, ada semuanya.. seperti saya mutasi dapat tambahan uang penempatan, trus kontrak rumah beserta fasilitasnya</u></b>	G2
	Untuk yang menunjang kerja Bapak?	Kita dapat <b><u>meja kerja</u></b> sendiri, <b><u>ruangan</u></b> juga ada tapi masih digabung untuk bagian marketing, <b><u>lalu 92omputer masing-masing ada sih</u></b> ., menurut kita juga sudah cukup untuk kerja	G2
9	Hmm.. pernah nggak Bapak mengalami sebuah kegagalan ketika mengerjakan pekerjaan Bapak?	O ya pasti pernah. Jadi kan kita itu kan istilahnya meraba dan mencari pasar ya, kita pernah juga gagal, itu pasti, <b><u>Jadi pernah kita</u></b>	

		<p><b><u>itu analisa, kita mau melakukan trobosan baru nih, supaya untuk meningkatkan penjualan kita akhirnya kita melakukan trobosan.</u></b></p> <p>Misalnya pameran di Mall ini, menurut saya di Mall ini rame pengunjung, tapi setelah kita pameran <b><u>ternyata segmennya</u></b> di situ tidak mobil, tapi motor. Nah itu <b><u>kita salah analisa.</u></b> Gitu..Trus lagi, misalnya musim anak sekolah, itu kan kita nyerangnya sulit kan itu, Nah itu salah satu kegagalan-kegagalan kita</p>	F2
	Nah, trus Bapak, cara mengatasi kegagalan-kegagalan itu?	<p>Ya.. <b><u>meningkatkan analisa untuk mendapatkan pengalaman tadi, jadi nganalisisnya lebih tajam.</u></b> Kalo misalkan, salah satunya, kalo mau musim sekolah itu ya kita nyarinya mungkin ke perusahaan atau yang tidak ada hubungannya dengan anak sekolah. Jadi segmennya mainnya ke usaha</p>	H1
10	Misalnya ada event-event gitu ya Pak, trus Bapak pernah nggak	O ya, selalu, kita selalu melakukan perubahan, jadi jangan monoton	

	membuat suatu perubahan, kayak merancang atau memberi ide?	kayak yang dilakuin itu-itu aja. Jadi seperti kita ngadain event, misalkan untuk meningkatkan penjualan pick up, kita ngadain to gathering pick up. Jadi gathering khusus pick up, kita mengundang segmen pick up untuk meningkatkan penjualan pick up misalkan kayak gitu. Jadi kita khusus untuk pick up, mungkin acaranya yang karakternya disesuaikan dengan pemilik pick up. Nah, misalkan, musiknya.. dangdut atau apa gitu kan segmenya pick up model-model kayak gitu	
	O.. itu berarti secara tim ya Pak?	O.. ya.. tim. Saya sudah nggak bisa kerja sendiri, saya kerjanya sudah tim	
	Lha, ketika.. bekerja menjadi sebuah tim itu, Bapak berperan sebagai apa ya Pak?	<b><u>Koordinasi..</u></b> <b><u>Kebetulan kalo ada event untuk tim saya, ya saya yang mengkoordinasi,</u></b> kadang begitu juga kalo kerjanya 3 tim digabung, tim saya, tim Pak Har dan Pak Arya,	F1
11	Baik, kan Bapak sudah memberikan ide kayak eventnya ya Pak, ada nggak Pak yang nggak setuju rekan-rekannya?	O ya pasti itu ada. <b><u>Misalkan dari 15 orang itu kita tampung, kalo ndak ya ide itu kadang ndak</u></b>	E

		<b><u>dari saya tok, ide datang dari tim kadang, Jadi ada masukan,</u></b> misalkan saya pengen ini penjualan pick up saya naik, temen-temen punya ide apa, kan banyak nih dari 15 orang itu ngasih masukan. Nah, nanti trus kita analisa, dari masukan-masukan itu kita analisa yang kira-kira itu bagus mana, kita coba.	
	O.. seperti itu Pak	Ya..	
12	Trus pernah nggak Pak, ketika mendapatkan pekerjaan itu tidak bisa dilemparkan ke orang lain, tapi Bapak yang harus mengerjakan? Kan biasanya dibantu rekannya.. pernah nggak Pak mendapatkan pekerjaan seperti itu?	O.. iya.. sering. Yang harus dikerjakan sendiri, karena saya sebagai penanggung jawab	
	Penanggung jawabnya Pak?	<b><u>Iya, saya sebagai penanggung jawab, saya ambil pekerjaan itu memang sesuai kemampuan saya, ya jadi tidak bisa dilempar</u></b>	H2
	Pekerjaannya misalkan seperti apa Pak?	Seperti budget, budget kan yang harus saya	
13	Nah, Bapak pernah nggak merasa ambisius	O selalu..	



	atau menggebu-gebu dalam pekerjaan Bapak?		
	Misalnya dalam hal apa Pak?	Pokoknya, ketika kita berangkat dari rumah itu udah.. <b><u>ambisiusnya gede banget, semangat waktu jam kerja</u></b>	H1
14	Lha kan Bapak sudah lama bekerja di sini ya Pak, menurut Bapak suka bekerja secara individual atau tim?	Tim	
	Tim? Kenapa Pak?	Karena bekerja dengan tim itu lebih menyenangkan, lebih mudah, Jadi kalo seneng, seneng banyak, yang susah juga banyak gitu. Jadi kayak nggak sendiri	
15	Menurut Bapak, kan Bapak sudah lama bekerja ya di Astra ini, temen-temen atau rekan-rekan Bapak yang di Astra ini seneng atau bahagia atau puas nggak bekerja di Astra ini?	Puas	
	Kenapa Pak?	Ya karena saya menciptakan kerja itu nyaman dulu, karna kita dengan nyaman itu kerja lebih enteng, lebih bersemangat, kan membuat suasana menyenangkan dulu, buat kerja menyenangkan, jadi tidak kayak takut	

	Jadi Bapak setting dulu suasananya?	O iya.. itu pastii.. dimana ada saat-saat serius, ada saat itu tadi, Jadi kalo memang berat ya ndak usah dibikin berat-berat banget, kita enjoy bersama tim	
	Jadi nggak dijadiin beban ya Pak?	Nggak, nggak	
16	Menurut Bapak, yang lebih penting itu pekerjaan atau gaji?	Pekerjaan	
	Pekerjaan? Kenapa Pak?	<b><u>Karena dengan pekerjaan bagus, gaji saya otomatis bagus. Senengnya di Astra kayak gitu</u></b>	G1
17	Bagaimana cara Bapak menjual atau memasarkan produk selama ini?	O kita banyak.. kita selalu update cara. <b><u>Kita melakukan banyak cara dan selalu update dan tidak monoton itu-itu terus, kita lakuinnya banyak, seperti...kayak pameran itu harus. Trus ketemu customer baru, harus. Jadi ketemu, nyari customer baru, harus terus.</u></b> Dan yang paling..paling mudah dan paling yang harus wajib dijalankan adalah asset konsumen yang lama itu wajib di pegang dan tidak boleh lepas sampe selama orang itu memiliki	B

		<p>mobil yang pernah dibeli. Jadi kayak ulang tahun, itu selalu kita kirim kue, ucapan, atau apalah itu. Trus say hello lah, harus minimal satu bulan sekali lah.</p>	
	<p>Hmm.. kayak pendekatan gitu Pak?</p>	<p>Iya. Kita itu.. kita pantau terus, konsumen itu jangan sampe melupakan nama kita</p>	
	<p>O saya kira langsung lepas kayak gitu aja Pak, hehe</p>	<p>O ndak.. kita punya kewajiban itu, Jadi.. pembelian mobil, satu minggu itu harus kita contact, satu bulan harus kita contact, tiga bulan itu harus kita contact, setelah itu mengingatkan servis, nah itu sampe orang itu memiliki mobil, dengan tujuan kalo misalkan dia sudah lama mobilnya, dijual bisa kembali lagi tuker baru ke kita lagi</p>	
	<p>Di sini ada wifi nggak Pak?</p>	<p>Ada</p>	
	<p>O berarti Bapak kayak harus update internet-internet gitu ya Pak? Kira-kira apakah memasarkan melalui media sosial juga Pak?</p>	<p>O iya Kalo di sini anak-anak bikin blog juga, udah nggak gptek mereka. Paling kalo BBm kita broadcast aja.</p>	
	<p>Berarti rata-rata punya ya Pak, kayak Line atau apa?</p>	<p>O ya ada, twitter juga ada pribadi, tapi tidak pernah untuk kerja</p>	
18	<p>Trus Pak, untuk</p>	<p>Ya kita itu ada</p>	

	perusahaan ini sendiri atau cara Bapak sendiri untuk tren mengkomunikasikan produk yang sedang booming ke pelanggan itu bagaimana Pak?	gathering, ada launching itu pasti, trus konferensi pers sebelum launching. Yang paling utama ya itu, konferensi per situ, iklan, pameran	
19	Trus Pak, bagaimana cara Bapak memperoleh informasi yang cepat dan akurat mengenai apa yang update sekarang?	Ya kita selalu baca dari internet, majalah, Koran, semua, trus dari pasarnya	
	Nah gitu kalo dari pusat misalnya ada yang baru, info baru itu langsung disampaikan ke cabang gitu Pak?	O iya, kan misalnya kompetitor ngeluarin produk baru kan tidak langsung, pasti kan ancang-ancang dulu. Lha kita harus tau dulu produk yang mau dikeluarkan dia apa. Jadi untuk handle supaya kita juga siap	
21	Trus, bagaimana gaya kepemimpinan di perusahaan ini Pak?	Tergantung ya, Jadi di sini itu masalahnya ada.. 3 supervisi. Pada prinsipnya sih semua mengejar target, kalo mengejar target ya udah otomatis mereka dididik untuk kerja keras. <b><u>Otoriter sih bukan, tapi gimana ya, untuk kerjaan yang kejar target itu dibutuhkan power. Powernya itu ya macem-macam dari ide.. dari ya mungkin tekananlah.</u></b>	E

		<b><u>Penekanannya ya tergantung tapi, kita kan dari atasan ditekan supaya untuk lebih baik, supaya untuk meningkatkan penjualan. Ya udah kita ya sama, ke bawahan juga gitu</u></b>	
	O berarti penekanannya lebih ke positif gitu ya Pak untuk memotivasi?	O iya, iya. Semuanya lebih ke positif karena salah satu contoh dengan di bagian marketing, kita dengan jualan banyak, otomatis salesmanny sendiri gajinya juga banyak, perusahaan juga lebih banyak untungnya, nah jadi perusahaannya juga lebih langgeng dengan keuntungan banyak gitu	
	Memang targetnya berapa Pak?	Biasanya per tim bisa 40an penjualan, per sales bisa 4-7 penjualan. Bisa lebih juga. Tapi <b><u>tim saya biasanya bisa lebih dari yang ditargetkan sih.</u></b>	C
	Nah kalo Bapak sendiri dengan bawahannya, cara memimpinya seperti apa Pak?	Ya sama. <b><u>Saya selalu memberikan motivasi untuk bekerja lebih dari yang kemarin</u></b>	E
	Tapi nggak keras gitu Pak?	O nggak, <b><u>bekerja dengan hati.</u></b> Jadi salah satu contoh dari 15 orang itu saya beda-beda, tidak menyamakan.	



		Maksudnya, caranya beda karena karakternya beda-beda. Gitu. Ada yang caranya dikerasi, begitu dikerasi dianya giat. Dimotivasi, trus dideketin halus kayak gitu. Nah kita harus pinter-pinternya membaca karakter tim	
	O berarti nggak semuanya diterapkan seperti itu?	O nggak. Digali dulu dong. Misalkan kenapa dia kerjanya turun, masalahnya apa. Kadang akan ada problem karena keluarga. Jadi <b><u>saya berlaku memberikan keterbukaan, bi.ar dia juga terbuka. Trus saran dan kritik selalu, karena untuk menjadi lebih baik. Kritik tidak atasan ke bawahan tapi sebaliknya, bawahan juga boleh kritik</u></b>	E
22	Di sini ada lembur Pak?	Kalo di saya tidak ada, kerjanya ya 24 jam nggak terpatok waktu. Dari pagi, siang, malam kita terima.	
	Berarti waktu dengan keluarga apa nggak terganggu Pak?	Ya kita kan nggak langsung proses kalo hubunginya malam, yang penting kita handle dulu sampai costumer deal, baru kita proses besok. Hampir	

		jarang ada costumer beli mobil malam-malam kok Mbak	
	Menurut Bapak, gimana dengan kebijakan di perusahaan ini, kayak tata tertib, kayak sistem kerja lemburnya sesuai apa nggak?	O jadi gini, di perusahaan kami itu, semua sudah standar SOP, seperti gaji pun kita pasti di atas UMR, <b><u>tapi perusahaan itu memberi keleluasaan, kalo kamu pengen lebih ya kerjanya lebih, jadi tidak ada yang namanya lembur.</u></b> Ya kita misalkan gini, kalo kita standarnya UMR udah, kamu mau bekerjanya sudah diukur ya udah gajimu UMR itu. Tapi kalo mau lebih itu ya tingkatin itu, jadi tidak ada lembur. <b><u>Jadi otomatis kalo bekerjanya lebih, sudah otomatis langsung dapet bonusnya lebih gitu. Seperti saya lebih banyak pulang malam ngurusi pekerjaan dulu sampai selesai, baru pulang</u></b>	H3
	Jadi tergantung orangnya ya Pak?	Ya betul, jadi sebagai marketing tidak ada lemburnya	
	Lalu untuk karir Pak, apakah memungkinkan untuk Bapak naik ke	Di sini? Bisa Mbak, <b><u>di sini selalu memberikan</u></b>	

	level di atasnya atau adakah kesempatan untuk jenjang karir selanjutnya di perusahaan ini?	<b><u>kesempatan untuk karyawan berkarir, berprestasi, naik ke level berikutnya. Jadi kita nggak disuruh stay pada level ini Mbak.</u></b> Perusahaan ini sangat terbuka dengan karyawan.	D
	Apakah di sini rutin diadakan training Pak?	Iya Mbak, <b><u>biasanya 3 bulan sekali untuk bagian sales</u></b>	D
23	Trus Pak, apa yang sudah Bapak terima dari perusahaan ini atas kinerja Bapak?	Reward banyak, rejeki banyak, ilmu lebih banyak, yang paling utama itu.	
	Reward apa Pak dan ilmu seperti apa yang Bapak dapatkan selama di perusahaan ini?	Ya kita bekerja maksimal pasti hasilnya juga maksimal. Gaji dan bonus kan mengikuti kerja kita, kalo baik ya ikut. Kalo standar aja kerjanya, ya gaji dan bonus juga ikut Mbak. Kita ada tunjangan juga. Kalo kinerjanya bagus, kita berprestasi di sini ya kita diberangkatkan ke luar negeri dengan keluarga. Di sini menghargai kinerja karyawan sih Mbak	
24	Lalu apakah masih terlintas dalam pikiran Bapak untuk mengembangkan karir di perusahaan lain misalnya di sini istilahnya sudah mentok	Tidak	

	gitu Pak, pernah terlintas nggak Pak?		
	Tidak? Kenapa Pak?	<b><u>Kalo saya, kalo terlintasnya di perusahaan lain tidak. Tapi kalo terlintasnya usaha sendiri iya.</u></b>	I
	O wirausaha gitu Pak?	Ya, wirausaha. Tapi kalo diperusahaan lain tidak pernah terpikirkan.	
	Kenapa Pak nggak pengen pindah ke perusahaan lain?	<b><u>Karena saya merasa perusahaan ini yang paling baik</u></b>	I
25	Seandainya Bapak bisa mengundang 3 orang yang Bapak kenal ke pesta, Bapak mengundang, mengajak siapa?	Yang jelas istri dong, anak, teman	
	Kenapa Pak?	<b><u>Karena orang-orang itulah yang mendukung saya, yang mensupport saya,</u></b>	I
	Trus menurut Bapak, penjahat terbesar dalam hidup Bapak siapa?	Saya, ee... penjahat terbesar dalam hidup saya adalah yang tidak bersyukur,	
	Kenapa Pak?	Karena itu akan menghidupkan nafsu	
	O.. dari pengalaman Bapak?	O iya,	
	Baik Pak, mungkin saya akan menemui Bapak lagi untuk interview yang sekiranya ada yang kurang, bolehkah Pak?	Iya nggak apa-apa Mbak, selama masih bisa saya bantu	
	Terima kasih atas waktu yang Bapak berikan	Sama-sama Mbak, Selamat siang..	

	kepada saya.. maaf kalo mengganggu kerjanya hehe Selamat siang Pak.		
--	--	--	--

Keterangan:

- A : Visi dan Misi
- B : Budaya dan nilai organisasi
- C : Target yang dicapai
- D : Karir
- E : Kepemimpinan
- F : Empowerment
- F1 : Kepercayaan
- F2 : Tantangan
- G : Reward (Penghargaan)
- G1 : Intrinsik
- G2 : Ekstrinsik
- H : Aspek *Employee Engagement*
- H1 : Vigor
- H2 : Dedication
- H3 : Absorption
- I : Lain-lain





**LAMPIRAN C**  
**SUBJEK II**

## Verbatim Subjek II

Inisial : HR

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Supervisor

Tanggal observasi : 07 Mei 2015

No.	Pertanyaan	Jawaban	Koding
1	Setelah lulus S1 itu, Bapak langsung bekerja di sini atau nglamar di tempat lain?	Saya lulus langsung nglamat, nglamar- nglamar di tempat lain dulu. Trus akhirnya keterima jadi sales, dari sales dulu.	
	O dari sales Pak? Sales berapa tahun Pak?	Ya, 5	
	5 tahun? berarti bekerja di sini sudah berapa tahun Pak?	2005 sampai sekarang, 10 tahun berarti, hmm.. iya 10 tahun	
	Bapak dari Astra sini atau dirotasi dari kota lain Pak?	Saya kebetulan ini saya kena rotasi Mbak. Awalnya kan saya nglamar dari Jogja trus diterimanya jadi marketing/salesnya. Lalu saya bisa sampai sini.	
	Kenapa Pak kok dirotasinya kesini?	Ya kebetulan di sini pas butuh bagian ini jadi yang lama dirotasi ke sini. Saya juga baru dari 2011 di sini.	
	O gitu Pak, rotasi ini	Nggak Mbak,	

	kalo sudah 4 tahun dipindah ke Astra kota lain atau bagaimana Pak?	sebenarnya nggak ada waktunya sih. Cabang mana yang butuh kita, baru dilakukan rotasi. Paling sering yang bagian ini Mbak karena divisi marketing kan pondasi perusahaan juga bagaimana bisa berkembang, jadi perlu ide baru dari orang baru.	
	Menurut Bapak, bagaimana dengan sistem rotasi yang diterapkan perusahaan ini?	Kita rasa ya nggak apa-apa Mbak. Kita jadi banyak pengalaman, banyak rekan kerja baru, ketemu pelanggan baru. <b><u>Untuk tempat tinggal pun kita nggak terlalu mikir Mbak, karena bagian saya ini Alhamdulillah kan sudah ada dana untuk kontrakan.</u></b> Jadi nggak masalah.	G2
2	Nah, Bapak sudah lama bekerja ya Pak, saya pengen tau mengenai perusahaan ini Pak, bergerak di bidang apa, trus seperti apa?	Ya, Astra ini kan, apa, Daihatsunya kan... kita kan di Daihatsunya.. namanya AIDSO, Astra International Daihatsu Sales Operation. Itu adalah satu grup, jadi anak perusahaan dari Astra ya. Astra sendiri kan ada 7 core bisnis, ada otomotif, ada finance, ada alat berat, ada IT.	

		<p>Kita kan masuk di core bisnisnya yang otomotif, otomotif itu di sini ASMO 3, Astra Motor 3 itu ada Daihatsu, ada ISUZU, ada Udi Nissan, Nissan Unit Diesel, a.. truk itu. Kemudian.. kalo kita di sini adalah penjualan untuk Daihatsunya. Daihatsu sendiri kan ada 2, dalam artian yang satu produksi itu kan ADM, Astra Daihatsu Motor, kan kita AIDS0, sales operation, ya pendistribusinya..</p>	
3	Trus Pak, kalo visi misi perusahaan ini sendiri?	<p>Kalo kita ngomong <b><u>visinya, menjadi apa ya.. perusahaan jaringan terbesar.</u></b> <b><u>Kita ngomong kalo di Astra Daihatsunya ya menjadi nomor satu,</u></b> tetapi ya kita sadar kalo ngomong Daihatsu sekarang di bawah Toyota. Toyota sama Daihatsu kan sekarang kakak adik. Karena apa? Sahamnya Daihatsu DMC, di Jepangnya sendiri sudah dibeli sama Toyota, 50%, sehingga kita sama Toyota itu sekarang saudaraan,</p>	A

		bukan dianggap kompetitor, sehingga sekarang muncul produk kerja sama Xenia Avansa, Terios Rush,	
	O gitu, Lalu misinya apa Pak?	<p>Hmm, kalo <u>misinya itu, saya nggak terlalu hafal, tapi intinya ada 3:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Customer dapat produk dan jasa yang sesuai dananya</u></li> <li>2. <u>Punya jaringan distribusi dan penjualan yang kuat</u></li> <li>3. <u>Kerjasama yang baik seluruh karyawan</u></li> </ol>	A
4	Nah, di sini ada budaya kaizen gitu ya Pak?	<p>Kaizen dulu itu ada. Kalo dulu itu fokus, dalam artian itu mungkin sering dibuat sebagai apa ya.. dilombakan, tapi akhirnya kan diarahkan jadi sebagai sebuah budaya. Kita melakukan improvement itu bukan karena kita ada kompetisi, bukan karena dilombakan, tapi improvement itu adalah <u>segala sesuatu yang menjadi kebiasaan</u>. Makanya</p>	

		<p><b><u>kita sebisa mungkin dituntut untuk selalu berubah, ngikut jaman.</u></b> Kalo kita udah tau ada yang kurang, ya kita harus improve, kita melakukan kaizen</p>	
Ya Pak, trus nilai yang diterapkan di sini seperti apa Pak?		<p>Kita punya yang namanya <b><u>Core Value</u></b>, Core Value di Astra itu selalu tentang...., di Daihatsu sini nilai yang pertama itu kita tempel satu-satu. Strive for excellence,; jadi kalo kita bekerja ya harus yang terbaik, harus sempurna kalo saya ngomong. Integrity: kejujurannya. Kemudian.. apa, Strive for excellence. Integrity, kemudian Team work: bekerja sama. Ada 5 kita tempel di situ.</p>	
Nanti boleh saya foto?		<p>O boleh.. foto aja, itu kan nilai-nilai yang kita tanamkan. Lalu ada <b><u>Catur Darma</u></b>, itu setiap pagi kita selalu lafaskan, supaya itu tertanam menjadi milik yang bermanfaat bagi bangsa dan negara. Sehebat apapun kita, perusahaan kita, selalu ditanamkan bahwa kita sebagai warga negara</p>	

		<p>itu harus bisa bermanfaat. Itu nomor satu Catur Darma Astra. Yang kedua.. kan menjadi milik dan bermanfaat bagi bangsa dan negara, kemudian memberikan yang terbaik kepada pelanggan, bisa mencapai yang terbaik, trus yang satunya opo.. empat, saya lupa, itu ada di situ semua kalo mau foto</p>	
	<p>Tapi Bapak sendiri paham nggak Pak dengan nilai yang ditempel itu? Apakah diterapkan juga selama bekerja di sini?</p>	<p>Ya paham Mbak, di atas sudah sedikit dijelaskan tadi. Kita menerapkan nilai itu waktu bekerja Mbak, kan itu yang diharapkan perusahaan juga.</p>	
	<p>Bisakah saya minta contoh realnya penerapan nilai tersebut dalam pekerjaan Bapak?</p>	<p>Ya.. Misalkan Teamwork, Kita nggak mungkin kerja individual karena kita punya tim dan kerja yang dikasihkan ke kita itu lebih banyak job tim kayak bikin event dan promotion, kecuali pas saya bikin laporan untuk atasan.. Jadi kita selalu terapkan teamwork. Integrity, kita kerja jujur Mbak, nggak</p>	



		<p>pernah sikut-sikutan dengan teman. Kita juga nggak pernah curang dengan pelanggan. Semua kita lakukan dengan prosedur perusahaan mulai dari awal sampai proses deal.</p> <p>Lalu Strive for Excellence, Kita nggak buang waktu, pakai dengan maksimal, Istirahat kita jarang keluar kantor Mbak, jadi setelah makan siang ya kita balik ke ruangan dan lanjut kerja kayak tadi pas Mbak masuk ke sini. Kecuali ada customer yang ngajak ketemu. Pokoknya kita gunakan waktu sebaik mungkinlah.</p> <p>Trus.. Champion Spirit, kita kerja sungguh-sungguh, kita seperti ini juga karena perusahaan ini jadi kita nggak kerja setengah hati, setiap hari ada semangat untuk lebih baik.</p> <p>hmm.. satu lagi apa ya, mungkin Customer Focus, Kita jarang menelantarkan pelanggan. Misalkan</p>	
--	--	---	--

		<p>ada customer pesan pas makan siang, ya kita ladenin dulu Mbak baru kita istirahat. Jadi customer nggak nunggu. Kita ambil bola dulu.</p> <p>Itu sih yang saya tahu, kurang lebihnya nanti bisa di cek yang ditempel Mbak.</p>	
5	<p>Trus Pak, menurut Bapak, tugas apa aja untuk di jabatan supervisor?</p>	<p>Supervisor itu.. katakan.. kita ngomong supervisor itu.. dari kata supervisi kan. Kita punya tugas yaa.. Yang pertama, kita sebagai..... kita ngomong bawahan Kacab, ya tugasnya utama <b><u>membantu Kacab mengelola tim..sales</u></b>, kita ngomong tim sales, karena kita di cabang sendiri kan ada... divisinya kan banyak Mbak, ada sales.. sales penjualan, ada servis, ada sparepart. Kan gitu... <b><u>Lha kita yang di departemen salesnya, yaaa.. kita membawahi khusus, fokus di penjualan, membantu cabang ini untuk achieve target penjualan</u></b>, karena kan penjualan sendiri, kita</p>	

		<p>ditarget sebulan sekian, ada master budget, nah gitu, Lha.. sebagai seorang supervisor kita harus.. <b><u>yang pertama ya tugasnya sebagai leader dari salesman,</u></b> sebagai leader ya harus memimpin, memimpin mengarahakan ke tujuan. Tujuan kita apa salesman di sini, salesman kan orang yang jualan, harus jualan, lha kita kan harus mendidik,.</p> <p><b><u>Memimpin, mengarahkan, mendidik. Mendidik skillnya, knowledgenya, dan sebagai motivator.</u></b></p> <p>Motivasi... karena salesman kan juga manusia, manusia kadang naik, turun, ya to? Adakalanya dia semanagt kerja, adakalanya dia drop. Nah, kita harus memberikan motivasi. Trus.. keempat, untuk <b><u>coaching konseling,</u></b> CMC, dia punya masalah mungkin pribadi, masalah pekerjaan, kita siap mendengarkan, memberikan coaching-</p>	
--	--	---	--

		coaching, kan gitu. Ya tugasnya banyak..	
	Biasanya Bapak hanya melakukan tugas Bapak atau membantu rekan lain?	Ya kita di sini <b><u>saling membantu Mbak, kalo ada bagian lain yang membutuhkan kita siap bantu, sales kita juga kita terjunkan.</u></b>	C
	Bapak di sini membawahi berapa sales Pak?	<b><u>Saya sekarang dikasih.. Kalo secara SK resmi itu harusnya 8, Cuma sekarang saya over.. dapat 14</u></b>	F1
	O.. hampir 2x lipatnya Pak	Iya	
	Over itu karena nggak ada supervisor atau gimana Pak?	Kan gini...Kalo kita ngomong secara pembagian, apa ya, <b><u>supaya lebih optimal itu secara Sknya 8. Cuma kita punya man power, itu kan jatah di cabang sekian lebih, sehingga kita memang harus berani untuk men-challenges diri kita, tanggung jawabnya lebih.</u></b> Yaaa.. seharusnya porsinya untuk 1 orang itu kasih random atau coaching konseling sekian waktunya, ya kita harus kurang karena kan membagi waktunya kan nggak sama	F2

		dengan orang 8. Harusnya bisa ngobrol seperempat jam mungkin sekarang 1 orang hanya 10 menit sampai 7 menit harus juga jalan kan	
	Bapak langsung sales apa dari MT?	Saya? Dari marketing Mbak..	
	Berarti kalo gitu nggak bisa langsung loncat ya Pak jadi supervisor?	Ya nggak bisa Mbak, kan ada tahapannya.. Training-Junior-Executive-Senior lanjut Supervisor	
6	Nah, menurut Bapak, kenapa banyak pelanggan yang memilih produk ini Pak?	Jadi, yang pertama, ketika orang beli mobil di Daihatsu itu ya.. mau tidak mau memang orang itu selalu mencari yang namanya produk. Kualitas produk kita sekarang tidak kalah, karena apa? Kiat membikin produk sama dengan Toyota, yang bikin di pabrikan kita. Jadi Rush itu sama Terios, Xenia sama Avansa, kemudian Ayla Agya itu kita yang buat di pabrik kita, Astra Daihatsu Motor, cuma finishing touchnya di Toyota Astra Motor. Kualitas produk, pastilah orang melihatnya itu. <b><u>Yang kedua adalah..</u></b>	

	<p><b><u>pelayanan.</u></b> Kita sekarang kalo kita ngomong produk, itu semua branding mana, itu sama. Produk hampir samalah, pakainya teknologikan, <b><u>tapi kita ngomong pelayanan, servis. Servis ini bukan servis di bengkelnya, tapi adalah bagaimana kita memberikan pelayanan, bukan hanya pada hal pembelian, tapi after sale, kepuasan.</u></b> Kita sekarang memang fokus untuk mencapai pembelian, kepuasan pelanggan, itu yang penting satisfaction. Kepuasan pelanggan itu sekarang kita nomor satukan karena raja. Customer adalah raja. Yang ketiga, yaa.. harga kita memang kompetitif, kita akuilah, sekarang itu harga.. apalagi kalo ngomong di Semarang itu sensitive, selisih sekian saja orang bisa berpikir ulang. Nah, saya melihat harga Daihatsu ini kompetitif, dalam artian</p>	H2
--	---	----

		<p>tergantung. Apa yang dia keluarkan uang segitu itu sesuai yang didapat mobilnya. Jadi mobil kita juga, yang keempat itu masuk disemua segmen, jadi kalo kita ngomong niaga, untuk usaha kita punya.. kita ngomong city car untuk segmen menengah ke bawah juga masuk, ada Ayla. Kita ngomong untuk family, kita punya Xenia, sedikit menengah ke atas kita punya Terios. Jadi semua segmen itu kita masuk, bisa diterima</p>	
	<p>Kan Bapak Supervisor, berarti pernah mengikuti salesnya, waktu penjualan gitu pernah Pak?</p>	<p>Iya no... lha kita yang training og</p>	
7	<p>Ya saya mau minta contohnya pak, ketika menangani pelanggan gitu lho Pak</p>	<p>Menanganinya itu dalam artian handle complain atau closing? Kalo closing itu kan baru prospek untuk jadi deal. Tapi kalo complain, misalnya saya ada customer merasa ada yang nggak sesuai atau complain apa, lha itu kan pasti ada. Ya.. tergantung, Mbake minta yang apa?</p>	



	<p>Yang komplain aja Pak hehe</p>	<p>Komplain? <b><u>Komplain</u></b> kita itu.. kita pertama yaa..kita selalu pengennya ngomong, ketemu, <b><u>kita harus ketemu, nggak bisa kita hanya by phone,</u></b> kalo customernya dateng lebih enak di sini, kalo nggak ya kita yang datengin. Kita ngomong.. <b><u>kita pertama minta maaf dulu, kita jelaskan baik-baik, mungkin pada saat itu salesman kita ada miss komunikasi, salah menyampaikan atau gimana, itu mungkin perlu kita luruskan.</u></b> Karena biasanya kalo customer itu sudah marah-marah gitu memang nyarinya atasannya ya kalo bisa, kita memang harus meyakinkan. Contoh kemarin.. yang terbaru itu dosen Undip, Mbak e darimana Mbak?</p>	<p>H2</p>
	<p>Unika Pak,</p>	<p>Nah, dosen Undip itu marah-marah kan, komplain masalah, ya saya harus turun tangan, ya akhirnya baik, malah sampai sekarang masih kontak-kontakan. Jadi memang</p>	

		<p>ada hikmahnya ketika ada complain-komplain kayak gitu kita lebih dekat dengan customer. Kalo kita berhasil menanggulangi itu malah customer itu jadi loyal ke kita. Bener. Ya prinsip kita Cuma satu, kita berusaha memberikan yang terbaik untuk customer, tidak pernah kita itu ada niat untuk kecurangan pada customer, itu aja. Sehingga dengan modal itu kita nggak pernah kuatir ada complain apapun selama SOPnya bener. Saya lihat dulu datanya salesman itu SOPnya bener nggak, o udah bener, berarti nggak ada yang salah.. tinggal kita meluruskan. Ya memang kadang salesman ada yang over promise, jadi janjinya muluk-muluk, nggak bisa ditebak seperti itu.</p>	
	<p>Apakah itu dapat dikatakan bahwa itu contoh cara Bapak memberikan pelayanan istimewa kepada customer?</p>	<p>Iya Mbak, itu pelayanan dari kita.  <b><u>Jadi meskipun customer marah kita tidak ikut kepancing, kita coba selesaikan secara baik-baik</u></b></p>	<p>H1</p>

	Menurut Bapak, dimana titik ketika Bapak telah merasa memberikan pelayanan memuaskan kepada pelanggan?	<b><u>Ya pas ketemu dengan customer, dari menjelaskan produk sampai proses deal dan transaksi dan menyelesaikan complain dari customer, sudah merasa puas dan lega Mbak</u></b>	G1
8	Nah, dalam posisi Bapak ini sudah dapat sarana prasarana apa Pak yang mendukung kenyamanan kerja Bapak gitu?	Contohnya apa, materi atau apa.	
	Ya mungkin disini ada fasilitasnya, komputer.. atau ada apa yang menunjang kerja	<b><u>Komputer</u></b> pasti, lalu <b><u>rumah</u></b> dikasih uang <b><u>kontrak</u></b> setahun diperpanjang setahun diperpanjang, komputer pasti dikasih. Kemudian fasilitas <b><u>gaji</u></b> ya, kalau gajinya nggak sesuai kita nggak mungkin betah kan gitu. Terus kesehatan, <b><u>jaminan kesehatan kita dan keluarga.</u></b> Terus <b><u>sistem tur ke luar negeri ada</u></b>	G2
	Emm.. ada juga Pak?	O ya ada.. siapa yang berprestasi itu pasti, kita ambil contoh saya pernah ke Dubai, ke Bali itu tiap tahun..	
	Jadi ada bonus-bonus gitu Pak?	<b><u>Bonus ada, tiap tahun pasti ada, bonus reward, bonus insentif, tur itu ada..</u></b>	G2

		<p>karena kita ngomong di dunia marketing itu kan.. kita orangnya harus selalu pengen menjadi lebih baik, seorang climber kan.</p> <p><b><u>Kan kita jualan mencapai 40, kita harus berpikir bulan depan mencapai 50, jangan sampai hanya 40—40 terus, kita nggak mau seperti itu. Ya harus lebih baik.</u></b></p>	C
9	<p>Kan ketika Bapak melakukan seperti itu, pernah nggak Pak mengalami kegagalan?</p>	<p>Kalo selama saya supervisor.. ini di sini, maupun di Jogja, maupun di Klaten alhamdulillah belum pernah Mbak. Kegagalan mengenai complain kan? Belum.</p>	
	<p>O.. misalnya Pak dalam hal pekerjaan, misalnya Bapak harusnya mencapai target, belum bisa mencapai target</p>	<p>Pasti pernah</p>	
	<p>Nah.. cara penanganannya bagaimana Pak?</p>	<p>Selalu.. di dalam dunia marketing itu kan dinamik. Tidak ada orang yang di dunia marketing itu selalu achieve. Tidak ada. Lha, <b><u>pertama, kita selalu mengukur dulu, saya nggak mencapai itu ada perbandingan.</u></b> Kita</p>	H1

		<p>kan nggak mungkin ngomong nggak kecapai. Misalnya ditarget ini kita jualan 100, saya hanya tercapai 70, misalnya kan gitu. Tapi <u>saya juga melihat secara market gimana, pasarnya naik nggak atau memang turun.</u> <u>Saya cek dulu, o ternyata marketnya sama, stabil.</u> Trus saya lihat di.. tempat lain, di wilayah yang sama, ini kan Semarang, kita cek dulu di Jogja gimana, turun nggak, kalo dia tetep bagus berarti ada yang salah di saya, trus tim dulu.. di sini kan ada 3 tim. Lha misalnya di tim sebelah, punya Kang Mul bagus berarti ada yang salah tidak, saya tanyakan itu. <u>Kalo di marketnya bagus, di tim yang lain tetep bagus, berarti saya harus improve, berarti ada yang salah diproses tim saya.</u> Tetapi kalo ternyata marketnya memang turun, di tim lain juga pencapaiannya juga</p>	
--	--	---	--

		jeblok, mungkin lebih jelek dari kita. Ya ini kan memang ada dua, secara nasional maupun regional kan gitu. Kita juga kan harus melihat itu juga.	
	Berarti kan Pak kalo kayak gitu dari atasan ada dispen nggak Pak?	O namanya kita ngomong kompensasi itu nggak ada, jadi ketika ngomong target ya setting target kan sudah dibuat dari awal, konsekuensinya ya pasti ada, kan kita memang tau. Dimarahi ya wajar, tidak ada yang namanya.. meskipun dalam tanda kutip atasan itu tau ini market turun, yang lainnya sama.. Tapi nggak ada istilah gitu, kita punya target ya gimana caranya harus itu.	
10	Nah di sini sering ada event-event gitu Pak?	Event apa?	
	Ya maksudnya kayak ngadain...	Pameran? ya harus.. Lha kita kan memang harus butuh promosi	
	Itu per tim Pak?	Ada yang satu cabang, ada yang satu tim, ada yang individu. Nah kita mantau. Kalo di cabang ini kebetulan saya yang megang semua event: pameran, showroom event, kemudian	

		gathering atau apapun ya memang harus ada.	
	Berarti ide-idenya yang mutuskan Bapak gitu?	Semua ide bebas, kadang ada yang harus dari HO, HO memutuskan ini: bulan ini ngadain apa, itu ada. Ada juga tapi hampir kita ngomong 90% dari kita. Ya memang HO kan tidak setiap saat ada program, tetapi yang dari cabang itu wajib dia punya, gitu.. Bulan ini kita mau jualan misalnya ngejar master budget 190, lha kalo misalnya segitu kita dapatnya dari mana. Ha.. dari pameran ini, dah kita siapin kita hubungi Citraland, hubungi ini.. kan ada yang showroom event, gathering kan gitu.	
	Biasanya Bapak dapat bagian apa kalo event gitu?	<b><u>Biasanya saya jadi koordinator tim</u></b> <b><u>Mbak</u></b>	F1
	Dan itu pasti tim ya Pak?	Kebanyakan kita tim, dan kita butuh untuk pengkaderan. Ya nggak mungkin kalo saya turunkan sendiri. Kalo kayak gitu nanti peran saya sebagai untuk menciptakan kader baru nggak ada. Saya juga harus melihat	



		potensi mana yang bisa saya upgrade untuk menggantikan saya	
11	Nah Pak ketika ada event-event gitu kan Bapak memberikan ide ya Pak, misalnya ngasih masukan-masukan	Konsep?	
	Ya konsep gitu.. ada nggak sih rekan-rekan Bapak atau sales-sales yang nggak setuju atau bagaimana, menolak gitu?	Kalo kita ngomong bahasanya bukan menolak, <b><u>kita selalu istilahnya discuss.</u></b> Jadi kita ada program event ini nih, jalurnya seperti ini, dananya sekian, ini konsepnya, <b><u>silahkan kamu punya ide seperti apa. Tidak dari semuanya saya yang harus kekeh, nggak.</u></b> Kecuali memang itu event itu harus saya handle. Karena mungkin waktunya mepet dan ini memang kapasitasnya harus saya yang masuk. Tapi kalo hanya event-event yang o.. salesnya ini mampu, <b><u>saya hanya menarik garis besarnya saja..</u></b> dana sekian, konsepnya sekian, saya hanya bantu o ini hubungi ini, saya hanya mantau.	E
	Tapi kan ada yang kurang setuju atau apa	O pasti ada, di situ itu tugas kita menjelaskan,	

	gitu Pak	meluruskan, kita luruskan gini lho tidak semua hal diterima kan di sini banyak kepala, banyak kepala kan banyak isiny. Di situ memang kita harus menyamakan dulu persepsi mereka. Kalo nggak sama susah.	
12	Nah Bapak pernah nggak bekerja dalam suatu pekerjaan yang didesak waktu, terus bener-bener nggak bisa dilemparkan ke orang lain?	<p>Didesak waktu?</p> <p><b><u>Selama ini kalo memang saya sudah menyanggupi, saya akan selesaikan. Tapi kalo memang dari awal saya ngomong saya nggak sanggup,</u></b> saya kan pasti melihat dulu kan, saya nggak mau dikasih tugas “maaf pak kalo yang ini saya nggak”, saya ngomong gitu karena saya ngukur dulu, saya nggak mau dikasih... Saya sudah terbiasa ke customer, saya belajar, karena dulu saya dari sales. Ketika jadi sales saya dulu kan awalnya ya over promise ke customer, janjiin yang manis-manis gitu kan, akhirnya kita menerima batunya. Ya dari situ saya belajar. Mending saya ngomong pait di depan. Untuk bisa</p>	H2

		ngomong manis/pait itu kita bebas, men power gimana, kekuatan kita, waktunya, biaya ada nggak. Kalo nggak ya ngapain kita ambil.	
13	Selama melakukan pekerjaan itu, pernah nggak Bapak merasa ambisius mengerjakan pekerjaan itu?	<p><b><u>Dulu saya orangnya ambisius</u></b>, kalo pengen sesuatu itu harus.. harus apa ya—kecapai gitu. Dan ketika kita punya target memang kita plan, selalu. Kan modelnya PDCA, plan do check action, nah itu selalu. Tetapi kadang saya juga harus realistis, saya harus mengukur kuat. Dan saya juga akhirnya..ya <b><u>saya jujur sekarang lebih masuk ke religius</u></b>, sehingga sesuatunya saya kembalikan kepada yang di atas. Ya saya cuma satu, <b><u>saya akan ikhtiar semaksimal yang saya mampu</u></b>, setelah saya berikhtiar, semua sudah komplit saya berdoa, akhirnya saya kembalikan. Urusan dunia saya sudah maksimal, apapun itu ya berarti rejeki kita. Tapi bukannya saya nggak ngejar, urusan dunia</p>	H1

		<p>saya kejar, tapi saya nggak mau dibilang ambisius. Saya selalu prinsip saya, hidup bagi saya yang terbaik bagi saya dan pekerjaan saya. <b><u>Tugas saya apa tak kerjakan, saya nggak mau ngurusin orang lain.</u></b></p> <p>Kan banyaklah ya di dunia kerja banayk yang namanya sikut-sikutan, saling menjatuhkan kan gitu, kita nggak mau seperti itu. Kan kalo sudah dalam tanda petik gini lho Mbak, kan Mbak tadi bilang ambisius..kalo saya ngomong ambisius itu kadang ada negatifnya. Ya to? Wah ambisius.. kan berpikiranya: mboh piye carane, ora urusan, menghalalkan segala cara, lha itu yang tak bilang tadi saya bukan ambisius. Karena kalo ambisius itu biasanya konotasinya negatif. Ya kalo dibilang saya nggak ngejar itu munafik, ya saya ngejar.</p>	
14	Kalo disuruh milih Pak,	Ya selalu kita ngomong	

	Bapak sukanya bekerja dengan tim atau individual?	tim	
	Tim?	Ya to.. Kenapa kita harus individu, wong kalo kita tim itu lebih enak. Yang pertama, pekerjaan itu akan terasa lebih ringan. Yang kedua kita bisa transfer knowledge. Yang ketiga kita bisa nih mencari bakat-bakat, kan kita nugasin orang tau nih o ini anak tanggung jawab, bisa dikembangkan. Kalo kita individu capek, egois, mau kelihatan sendiri yang hebat. O nggak.. No..	
	Berarti lebih senang dengan tim ya Pak?	O ya, kita di sini ada core valuenya kita “team work”	
15	Terus menurut Bapak, teman atau rekan yang bekerja di sini merasa senang atau puas nggak Pak? Menurut Bapak sih..	Saya lihat, <b><u>ya kalo salesman.. kalo karyawan di Astra ya puas.</u></b> Kalo ngomong puasnya—kalo menerima gaji ya puas. Ya ketika mereka ngomong dikejar target ya mereka sedih. Ya salesman, ketika kita ngomong jualan ya mereka sedih karena mereka harus kerjanya seperti itu. Ya.. saat ini kan orang melihat	G1

		salesman itu masih tanda petik kan.. tapi ketika salesman yang dimaksudkan di sini beda dengan salesman di luar, incomenya lebih gede	
	O jadi ada keunggulannya ya Pak?	O ya, kalo nggak ada keunggulannya sudah pada keluar	
	Iya Pak	Iya no.. pasti ada nilai plusnya	
16	Lha ini, menurut Bapak ya, mana yang lebih penting, pekerjaan atau gaji Bapak?	Maksudnya? Pekerjaan sama gaji?	
	Iya Pak, kan Bapak bekerja di sini mengejar gajinya atau senang dengan pekerjaannya?	Dulu saya masuk di sini pertama kali itu kan untuk transit gitu. Ya istilahnya itu temangsanglah. Iya karena memang tidak ada satupun sales di sini yang kalo ditanya tujuanmu cita-cita jadi sales, nggak ada. Sama, saya waktu masuk itu—apalagi, maaf saya itu dulu lulusan UGM, saya ketrima di sini itu hanya batu loncatan. <b><u>Tetapi begitu menerima gaji kok tinggi, kesejahteraannya bagus, dan ada peluang karir, ya saya senang.</u></b> Enjoy,	G2

	menikmati gitu. Dan satu hal di dunia marketing yang menarik itu, marketing itu banyak temennya, banyak saudara. Kalo ngomong kerja kantoran, kita lingkungannya hanya seperti itu, tetapi di sini saya itu saya ngomong, banyak hal-hal beda. Kita kenal banyak orang, banyak tipe karakter orang, di sinilah kita menyerap banyak ilmu.	
Jadinya pilih mana Pak? Pekerjaan atau gajinya?	<b><u>Kalo saya sudah menikmati pekerjaannya Mbak, jadi pekerjaan saya selesai, beres, nanti gaji saya pasti juga mengikuti</u></b>	G1
Biasanya ada percepatan to Pak? Supervisor nggak dari sales dulu tapi langsung jadi supervisor	O itu ada, namanya MT, Management Trainee itu pasti ada.	
Berarti enakan dari sales ya Pak? Banyak pengalaman.	Ada 2 hal Mbak, saya mengerti kenapa HO e..istilahnya mencari MT. MT itu kan lebih fresh pikirannya, dia itu lebih..apa ya, pikiran konsepnya lebih kuat, tetapi kita lebih di jam terbang. Tapi kita mengakui ada	



		<p>beberapa hal yang kadang itu orang—ya saya ngomong ya orang di lapangan itu berpikirnya lebih ke praktis dan pragmatis. Kadang ada beberapa hal yang di luar dugaan kita, ada pemikiran yang lebih tinggi, lebih jernihlah gitu. Tapi kalo kita ngomong kecemburuan kadang ya ada kecemburuan, kenapa mereka baru masuk sudah bisa posisi bagus, kemudian ada teman kita yang berdarah-darah membangun Daihatsu dari bawah itu nggak dapat tempat. Itu juga ada kecemburuan. Tetapi kita juga sadar, perusahaan butuh untuk crew, crew itu adalah orang-orang energik. Kalopun mereka yang lama di sini tetap tidak mau berkembang, sebenarnya kan perusahaan sudah ngasih kesempatan berkembang tapi nggak mau berkembang atau tidak bisa dikembangin Mbak, ya harus</p>	
--	--	--	--

		menerima itu.	
17	Terus Pak, jenjang karirnya di sini, Bapak kan sudah jadi supervisor, memungkinkan nggak Pak untuk ke atas lagi?	<p>Ya <b><u>semua peluang insyaallah memungkinkan</u></b>, apalagi di Astra ada namanya setelah supervisor--kacab.</p> <p><b><u>Kalo ngomong kacab, peluangnya gedelah..90%. Karena posisi kacab itu masih banyak</u></b>, di atasnya kacab ada kawil. Kawil itu peluangnya lebih kecil, paling hanya 40-50 karena posisinya hanya 6 orang. Lha 6 orang itu kan kalo nggak pension—meninggal. Lho ya to realistis to. Kalo kacab masih banyak posisi, begitu cabang berkembang akan terbentuk cabang baru, lha itu butuh pemimpin cabang baru. Tetapi kalo wilayah itu kan nggak, wilayah jarang untuk pemekaran, karena untuk mengembangkan sebuah area itu nggak gampang. Kalo cabang gampang.</p>	D
	Bapak, di sini jenjang karirnya menurut Bapak masih bisa ya Pak?	O ya insyaallah bisa, tapi tinggal waktunya, waktunya itu tinggal berapa lama, kan gitu.	

		Ada yang mungkin bisa 5 tahun, ada yang di atas 5 tahun, kan tergantung prestasi juga.	
	Apakah di sini rutin diadakan training karyawan Pak?	<b><u>Ya mbak, rutinnnya 3 bulan sekali itu bagian penjualan</u></b>	D
18	Nah apa istilahnya sekarang kan sudah modern ya Pak, untuk pemasaran atau penjualan sendiri biasanya menggunakan media sosial gitu apa hanya event-event gitu Pak?	O ya semuanya Mbak, kita ngomong <b><u>jaman sekarang itu kita marketing harus menyesuaikan diri. Jaman saya dulu, sales ya cuman gitu-gitu aja, konvensional. Sekarang udah pinter-pinter, bikin blog, twitter, path, macem-macem, itu harus semua, kreatiflah.</u></b>	B
	Lha Bapak bisa Pak?	<b><u>Ya harus bisa. Ya saya semua harus ada di sini. Saya juga harus tau. Twitter ada, facebook ada,</u></b>	B
	Line	Ada, ada semua	
	Instagram	Instagram belum saya. Saya cumin Line, WhatsApp, kemudian..Facebook, Twitter, terus..	
	Email pak,	O email wajib no. Sekarang kita harus setiap hari itu masuk email 50-60	

	Berarti itu Pak bisa juga mencari informasi yang cepet lewat situ ya Pak? Lewat internet gitu Pak?	Tiap hari saya buka internet, bukan hanya di sini, tapi juga di rumah.	
19	Menurut Bapak, dari semua media sosial, yang jadi tren penjualan itu lewat mana Pak?	Anak-anak itu ya macam-macam. Ada yang bikin blog, blognya laris. Kalo facebook sekarang saya ngomong sudah nggak update, nggak begitu ini..sudah jadul lah..Facebook mungkin tahun 2013, 2011 gitu kan. Twitter jarang. Malah blog ini. Selama ini mereka masuk di berniaga.com, kayak lapak. Ya seperti itu.	
	Nah di sini ada wifinya Pak?	Wifinya cuman di.. servis.	
	O.. nggak sampai sini Pak?	O nggak.. wifi saya mancarin sendiri biasanya.	
	Pakai kuota sendiri atau gimana Pak?	Sendirilah..	
20	Tapi disediakan ya Pak wifi di sini untuk pelanggannya gitu?	Di bawah.. di customer di bawah. Yang di lantai 1. Kalo di sini nggak, jarang kan.. Kalo di sini cuman kita yang pake.	
	Berarti di sini cuman dapet komputer, mungkin telpon ini ya Pak?	He em	
	Nggak ada wifi ya Pak?	<u>Ada, wifi</u> kita sendiri.. O lantai 2 ada, lantai 2 itu untuk internet, tapi	G2

		nggak wifi. Jadi kalo kita internetan itu tapi di lantai 2.. Ya itu memang untuk umum, untuk karyawan juga. Tapi jarang pakailah.	
21	Kalo di sini Pak, kepemimpinan yang ada di perusahaan ini seperti apa Pak?	Yang di maksud siapa?	
	Yang atasannya Bapak,	Kepala cabang saya berarti.. kepemimpinannya gimana, kepemimpinannya beda-beda. Yang di sini itu saya lihat memang karakternya dia lebih keras.. dan harus dominan. Keras dan dominan. Jadi pengen terlihat—apa ya, powernya harus ada. Power, jadi dia cenderung harus ditakuti. Ya kan memang ada orang yang minta harus ditakuti. Atau mungkin ada yang pendekatan secara personal. Kalo yang di sini itu gayanya memang gitu dominan.	
	Dia orientasinya pada pekerjaan/tugas atau..	Pekerjaan. Kita ngomong pekerjaan, tidak masuk urusan pribadi. Kalo kita ngomong urusan	

		<p>pribadi ya lain. Tapi <b><u>kalo kita ngomong kerjaan ya kerjaan, keras yak keras. Ya memang seperti itu di sini.</u></b></p> <p>Tapi kalo kita ngomong di luar guyonan ya guyonan.</p>	E
	Kalo Bapak sendiri menerapkan kepemimpinan Bapak ke bawahan gimana?	<p>O kalo saya nggak. Karena saya kan punya banyak pengalaman, pengalaman di saya kan ada 6 kepala cabang. Ya saya ambil yang bagus.</p>	
	Bapak seperti apa?	<p><b><u>Saya lebih ke pendekatan personal. Saya ngomong ke anak-anak ya saya pelajari dulu.</u></b> Saya ibaratkan mereka jari ini 5, setiap orang kan punya kelebihan kekurangan sendiri-sendiri. Tidak mungkin saya memperlakukan jempol sama dengan ini, ya to?</p> <p>Sama. Senior tidak mungkin saya perlakukan sama dengan junior, ya to?</p> <p>Ini saya pelajari kekurangan kelebihan apa. Kalo ini lembek ya saya pelan omongan; kalo anak ini saya kerasi—</p>	E

		<p>mutung, ya kan harus tau.. Tapi ada anak ini yang harus keras, lha kalo ndableg? Ya kalo samain mati no.. Ini si A sukanya keras, yang ini lembek.. Orang kan beda-beda Mbak, kepekaan mentalnya kan beda. <b><u>Tapi kalo kita ngomong SOP harus sama.</u></b> Maksudnya SOP gini.. Ini laporan harus sama, nggak ada diskriminasi. Kalo kita ada event, semua itu wajib peraturannya gini, itu nggak boleh di ganggu gugat. Tapi perlakuan ke mereka beda-beda. Ada yang harus kita ajak keras, ada yang harus kita aja canda.</p>	E
22	<p>Terus menurut Bapak kebijakan di perusahaan ini, kayak tata tertibnya..atau sistem kerja lemburnya, di Astra ini ada kerja lembur nggak sih Pak?</p>	<p>Lembur ada, tapi bukan di sales. <b><u>Sales nggak ada lembur. Sales itu 24 jam harus siap, marketing itu nggak ada lembur.</u></b> Adanya insentif. <b><u>Kalo dia over penjualan—insentif, dia terus jualan kan dapet insentif, ngapain lembur</u></b></p>	H3
	<p>Menurut Bapak, kebijakan di sini gimana, maksudnya apakah sudah cukup baik atau</p>	<p>O lebih dari baik, bener saya ngomong. Saya kan selalu juga bukan tutup mata dengan</p>	

	gimana?	perusahaan lain yang seprofesi dengan saya, saya juga tanya gimana kondisi di sana, gimana kesejahteraannya, incomenya, ya to	
	Berarti kebijakan di perusahaan ini sudah cukup bagus ya menurut Bapak?	Bagus kalo kita ngomong, karena ini kan Astra, Astra nggak main-main, bagus. Dari hal yang kecil sapai besar diatur semua.	
23	Berarti Bapak sudah menerima reward kayak pergi-pergi ke luar negeri gitu ya Pak, lalu dapet jatah kontrakan kalo kena rotasi perusahaan?	Iya Mbak betul, <b><u>di sini memperhatikan karyawannya</u></b>	I
	Lah Bapak dapat fasilitas mobil nggak sih?	Nggak, beli sendiri, yang dapet level kacab	
	O gitu..		
24	Pernah nggak sih Pak terlintas dipikiran Bapak untuk mengembangkan karir di perusahaan lain?	Kalo saya ngomong mengembangkan karir di perusahaan lain sampai detik ini belum. <b><u>Karena sampai saat ini yang saya terima masih sesuai dengan apa yang saya kerjakan.</u></b> Jadi saya kan selalu mikirnya gitu, jadi apa yang saya kerjakan itu hasilnya masih sesuai ekspektasi saya. <b><u>Saya</u></b>	I

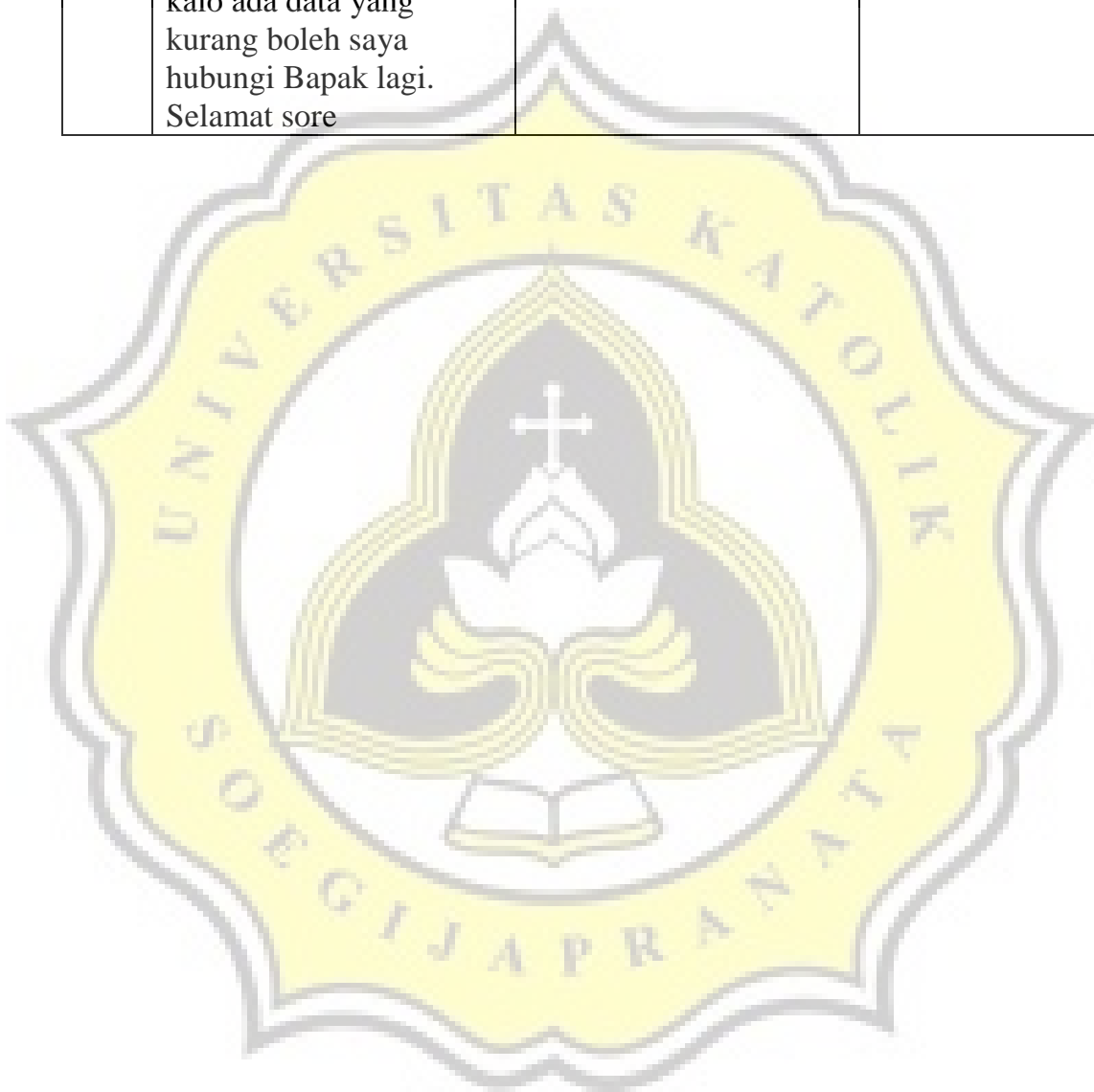


		<p><b><u>tidak berpikir untuk mencari yang lain,</u></b> saya hanya mengejar target. Saya juga punya target, saya harus berkarir tahun ini sampai ini. Tapi kalo berpikir untuk suatu saat saya harus berwiraswasta untuk plan B. Itu saya gitu</p>	
	<p>O tidak ke perusahaan lain, tapi malah ingin mengembangkan usaha gitu ya Pak?</p>	<p>Iya.. Saya tipenya itu, saya bisa besar seperti ini ya dari Astra.. Saya prinsipnya gitu, <b><u>saya nggak mau mengkhianati perusahaan. Kalopun saya keluar, saya tidak mau ke kompetitor yang bergerak di bidang yang sama, saya harus mendirikan sendiri, itu prinsip saya..</u></b></p>	I
25	<p>Terus ini Pak intermeso saja, seandainya Bapak diminta mengundang 3 orang yang masih hidup atau sudah meninggal untuk ke pesta makan malam, Bapak mengajak siapa Pak?</p>	<p>Yang pertama kali saya undang ibu sayalah.. <b><u>Orang tua</u></b> pasti itu, ayah ibu wajib bagi saya, bener. Saya itu <b><u>yang selalu motivasi</u></b> yang pertama ya orang tua, <b><u>dia yang merawat saya dari kecil.</u></b> Itu nomor satu yang tak undang. Kalo ada kebahagiaan yang tak</p>	I

		<p>undang itu ibu sama bapak, terutama ibu. Yang kedua ya pasti <b><u>anak istri saya</u></b>. Yang ketiga saya selalu ngomong <b><u>tim saya</u></b>, ya to <b><u>karena yang selalu mensupport</u></b> dalam tugas saya ya tim saya. Dan yang jualan kan ya tim saya Pak, saya selalu prioritaskan itu. Makanya kalo ada acara, saya kan kadang ngadain acara bareng ke Bali.. atau acara apa, adakalanya saya harus sama tim.</p>	
	<p>Berarti itu penting ya Pak, mereka dalam hidup Bapak?</p>	<p>Ya saat ini pentinglah.. bagaimana nggak penting, wong orang tua itu sangat penting, anak istri saya penting, tim saya bekerja ya penting no Mbak saat ini..</p>	
	<p>Terus menurut Bapak, dalam hidup Bapak ini siapa penjahat terbesarnya? Kalo saya ya Pak misalnya rasa malas dan pembohong, kalo sudah kena rasa malas mau apa-apa itu sudah nggak mau lagi gitu lho Pak,</p>	<p>Saya yang paling saya benci itu, yang saya takuti ya, “sakit”. Kalo saya sudah sakit, saya nggak bisa apa-apa.. kalo malas saya masih bisa melawan dengan motivasi. Tapi kalo saya sudah sakit, iya. Saya itu pernah sakit tifus 2 minggu, sama DB di rumah sakit, saya udah nggak bisa</p>	

		<p>apa-apa. Sesemangat apapun saya, ya tetep tepar. Gitu.</p> <p>Makanya selama ini saya berusaha menjaga kesehatan, pola pikirnya nggak mau stres, karena makannya juga teratur. Kenapa? Kalo saya sudah sakit, saya kan mikirnya sudah panjang. Saya menghidupi, kepala rumah tangga, yang kerja saya tok, selama saya sakit siapa yang kerja. Kan mikir panjang. Orang tua juga masih butuh kita. Makanya jaga kesehatan. Makanya kalo Mbake tanya apa yang paling ditakuti saat ini ya sakit itu. Saya nggak pengen saya sakit.</p>	
	<p>Berarti dari pengalaman ya Pak?</p>	<p>Iya, kalo saya malas, saya suka lupa itu saya masih nggak kuatir, bisa di atasi. Tapi kalo saya udah sakit, saya mohon kepada Gusti Allah jangan.. O bener, sakit itu mbok sampai yang kecil aja—janganlah.. Makanya nikmat paling tak syukuri itu iman sama sehat.</p>	

<p>Baik Pak, terimakasih sudah meluangkan waktu Bapak untuk saya wawancarai... Nanti kalo ada data yang kurang boleh saya hubungi Bapak lagi. Selamat sore</p>	<p>Ya Mbak, nggak apa-apa. Ya boleh. Sore..</p>	
--	---	--





**LAMPIRAN D**  
**SUBJEK III**

### Verbatim Subjek III

Inisial : AR

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tanggal observasi : 09 Mei 2015

No.	Pertanyaan	Jawaban	Koding
	Alasan Bapak masuk di sini apa?	Dulu saya bekerja di dealer motor jadi saya merasakan sisi perusahaan konvensional itu seperti apa. Lalu saya menunggu dapat panggilan dari Astra karena waktu itu saingannya 1200 orang. Jadi di dealer motor itu marketnya kecil, lalu saya bekerja asuransi itu sebagai sampingan saja, kemudian diterima di Astra. Makanya saya bilang terpaksa bekerja di sini, terpaksa di tempat yang tepat. Jadi awal tau Astra dari kaka saya, kemudian ada bukaan lamaran saya baru nglamar.	
1	Sudah berapa lama bekerja di sini Pak?	Saya 11 tahun	
	Bapak bekerja dari sales atau MT (management trainee)?	Dari marketing	
	Bapak kena rotasi juga seperti supervisor yang lain?	Iya Mbak, tapi penempatan saya masih di wilayah Semarang saja	

2	Bapak sudah 11 tahun bekerja, saya pengen tahu gambaran perusahaan ini Pak?	Astra.. kebetulan saya di divisi Daihatsu jadi di bidang otomotif, menjual produk Daihatsu dari awal sampai selesai hingga customer senang.	
3	Visi dan misi perusahaan ini apa?	Kalo bilang <b><u>visi ya pasti menjadi perusahaan otomotif terbesar dalam penjualan</u></b> Mbak. Hmm <b><u>misinya apa ya, bekerja sama dengan seluruh karyawan, menghasilkan produk sesuai kantong customer, punya jaringan penjualan terbaik.</u></b> Itu sih intinya Mbak.	A
4	Trus Bapak tahu nggak nilai-nilai apa yang ditanamkan pada karyawan di perusahaan ini?	Kalo kita punya yang namanya <b><u>Catur Darma</u></b> . Kita harus tahu, itu pedoman kita principle yang kita lakukan.	B
	Hanya itu Pak? Sepertinya saya lihat ada kayak Teamwork gitu Pak?	O banyak.. Kalo itu mentornya kita dari Astra	
	Bisa tolong berikan contoh Pak dari masing-masing nilai itu?	Itu Mbak, namanya <b><u>Core Value</u></b> ada Teamwork: harus bekerja sama dengan sales atau karyawan Astra, misal dalam hal penjualan atau servis. Lalu Champion Spirit, harus ada semangat kerja untuk jadi terbaik, misal kita berusaha maksimal dengan apa yang kita kerjakan. Trus Customer Focus,	B

		memperhatikan kebutuhan pelanggan dan melayani dengan baik. Misal tidak mempersulit proses pembelian, ada kesulitan DP saya bantu dulu. Strive for Excellence, memanfaatkan waktu semaksimal mungkin, misal kita harus menjemput bola, jangan hanya menunggu pelanggan untuk datang membeli produk kita	
	Di Astra itu kan ada budaya Kaizen, itu apa Pak?	<b><u>Kaizen itu merubah sesuatu hal dari yang dikatakan baik menjadi lebih baik. Jadi kita melakukan suatu hal dimulai dari yang kecil itu bisa berdampak ke semuanya.</u></b>	B
5	Pada jabatan Bapak ini, apa saja tugas-tugasnya?	Kita <b><u>melakukan monitoring</u></b> dari awal bulan sampai akhir bulan apa yang dilakukan dan apa yang diraih; yang kedua <b><u>coaching, membantu menyelesaikan permasalahan pada proses penjualan; melakukan evaluasi; melakukan publikasi agar marketing mempunyai sifat seorang leader sebagai penerus saya.</u></b>	C
	Bapak membawahi berapa sales, Pak?	<b><u>Sekarang saya ada 6</u></b>	F1
	Memang standarnya 6	Nggak Mbak, karena di sini	



	atau gimana Pak?	saya masih baru jadi belum bisa diberi lebih, yang senior kan 2 supervisor itu.	
	Lalu Bapak dari sales sudah berapa tahun Pak?	Saya sudah 9 tahun, mau masuk ke 10	
6	Menurut Bapak, kenapa customer memilih produk Daihatsu Pak?	Yang pertama adalah harga. Kita satu-satunya otomotif di level MPV yang dinaungi Astra. Jadi orang kalo melihat Astra, lihatnya ya Daihatsu. Harganya terjangkau. Yang kedua, <b><u>pelayanan sesuai standarisasinya</u></b> . Dan yang terakhir, kita memiliki jaringan yang luas.	H2
7	Bapak pernah nggak ikut sales terjun ke lapangan? Kan kadang sales ada kendala dalam penjualan	Itu pekerjaan saya sehari-hari Mbak. Jadi harus langsung terjun.	
	Saya pengen tau seperti apa ketika Bapak memberikan pelayanan istimewa ke customer?	Kalo tugas seorang supervisor ketika pendampingan marketing ya <b><u>kita mendampingi ketika bertemu langsung dengan customer</u></b> . Kadang marketing tidak tau visi misi sama customer, yang diinginkan customer apa, atau perkenalannya seperti apa. <b><u>Jadi ini tugas saya, mendekatkan antara customer dengan marketingnya. Kemudian mengenai proses negosiasi, mungkin mengenai diskon atau servis marketing kurang jelas ya saya</u></b>	H2

		<b><u>menerangkan. Lalu Handling Option</u></b> , misal customer pernah beli mobil dengan marketing lain atau merek lain merasa dikecewakan ya saya tugasnya mengatasi itu.	
	Lalu, kapan waktu merasa puas dengan pelayanan istimewa yang diberikan ke customer?	<b><u>Saya puas ketika saya bisa untuk tidak mengecewakan pelanggan</u></b>	G1
8	Menurut Bapak, faktor pendukung atau sarana prasarana yang membuat nyaman bekerja di sini apa, Pak?	<b><u>Secara materi, pasti gaji pokok, insentif, tunjangan, dana pensiun, itu pasti ada. Kemudian pasti ada jaminan jenjang karir, ada jaminan tunjangan kesehatan yang nominalnya lebih dari perusahaan lain.</u></b>	G2
9	Pernah nggak mengalami kegagalan selama bekerja di sini	Pernah Mbak, <b><u>kadang tidak bisa handle customer sampai selesai untuk deal pembelian.</u></b> Biasanya karena dananya Mbak.	F2
	Cara mengatasinya gimana Pak?	<b><u>Ya kita pastikan dulu dana customer berapa, lalu kita rekomendasikan produk yang pas dengan dana itu. Pokokny kita berusaha dulu sampai maksimal Mbak.</u></b>	H1
10	Di sini kan selalu ada	Kalau event-event cabang	

	event gitu ya Pak, pernah nggak memberikan ide ketika akan diadakan event?	pasti kepala cabang memberikan mandat eventnya mau dibuat seperti apa. Kalo eventnya dari HO, kita hanya membantu untuk memantau apa yang kurang.	
	Ketika event tersebut Bapak berperan sebagai apa?	<b><u>Saya biasanya ngurusi budget dalam tim Mbak</u></b>	F1
11	Ketika Bapak memberikan sebuah ide, ada nggak yang rekan-rekan sekiranya tidak setuju dengan ide Bapak?	Pasti, karena kita kan ada 3 kepala supervisor dan juga ada sekitar 43 sales/marketing ada yang setuju dan tidak setuju. Makanya dari awal kita memberikan tema awal apa, untuk berjalannya acara pasti kita ada rundownnya.	
	Kemudian cara Bapak memecahkan masalahnya bagaimana?	<b><u>Biasanya kita akan tanyakan, kita balik ke rundown apa yang kurang. Kalo memang dikatakan itu menjadi hal yang baik ya kita ambil idenya yang baru. Kalo ide baru itu butuh biaya terlalu besar, maka kita akan sesuaikan. Sehingga acaranya bisa tetap tercapai.</u></b>	E
12	Pernah nggak Bapak dihadapkan pada pekerjaan yang didesak waktu dan tidak bisa diserahkan ke rekan kerjanya yang lain?	Seringkali di Astra terjadi seperti itu Mbak. <b><u>Jadi kita sering diberikan satu task yang diberikan waktu yang mepet sehingga dibutuhkan suatu keputusan diambil</u></b> , maka disitu kita ada rambu-	H2

		<p>rambu atau suatu garis lurus dari kepala cabang. Yang saya inginkan, contoh ada target penjualan berapa pemesanan yang harus ditutup bagaimana caranya, Sehingga target penjualan tertutup Ok kita putuskan targetny segini, caranya seperti ini. Ketika terjadi pelaksanaan mungkin hasilnya tidak sesuai, kita akan evaluasi kurangnya apa. Biasanya selalu ada yang namanya Analisa SWOT, jadi kekuatan kita dimana agar kita mendapatkan hasil luar biasa. Kekurangan kita dimana, sehingga kita bisa mengurangi kekurangan kita semaksimal mungkin. Ada kendala problemnya apa, kita evaluasi, lakukan perubahan, sehingga terjadinya kesalahan tidak terulang di masa mendatang.</p>	
	<p>Berarti nggak pernah dikasih, misalnya ini pekerjaan yang sebenarnya Bapak mampu, tapi Bapak nggak sanggup dan kemudian diserahkan ke Pak Har atau Pak Mul gitu?</p>	<p>Nggak pernah. Tidak akan pernah</p>	
	<p>O dilihat dulu sekiranya kita mampu atau tidak?</p>	<p>Di kita sih biasanya memang ada 3 supervisor</p>	

		diberikan mandate oleh kepala cabang, yang ngurusi internal cabang sini adalah Pak Hariyanto jadi untuk mengurusi internal dari cabang dengan HO Jakarta. Kalo yang mengurusi internal Semarang adalah Pak Mul. Dan saya yang ngurusi Eksternal.	
	Berarti tidak mungkin pekerjaan diserahkan ke orang lain kalo sudah menerima?	O nggak akan mungkin.	
13	Selama ini pernah nggak Bapak merasa ambisius dalam bekerja?	<b>Pasti Mbak</b> , Kalo kita basicnya kan marketing jadi tidak akan membuat apapun dirubah, meskipun kita punya standarisasi. Contoh bidang penjualan. Kita marketing bidang penjualan targetnya segini. Kita tidak harus ngikutin patokan targetnya HO. Seperti marketing kita targetnya kan target poin ya, tiap 6 bulan, per semester, jadi mereka tidak mungkin hanya menutup target penjualan karena mereka ada komisi dan insentif seperti saya. Jualan bagus, dapatnya ya bagus, jadi hasilnya maksimal. <b><u>Harus semangat bekerja</u></b> Mbak.	H1
14	Sejauh ini Bapak lebih senang bekerja dengan	Kalau saya pasti dengan tim	

	tim atau individual?		
	Kenapa Pak?	Karena kalau tim, kita ngurusnya orang banyak Mbak. Kalau pekerjaan pribadi seperti waktu saya di sales, ya saya akan memikirkan target saya aja belum terpenuhi apalagi ngurusi tim. Sedangkan di level saya, saya kerja tim, jadi nggak mungkin ada anggota saya yang njomplang. Yang satu bagus banget, yang satu nggak. Jadi di combine.	
	O jadi ki level supervisor lebih enak dengan tim ya Pak, jadi bisa mengimbangi sales yang satu dengan yang lain?	O iya Mbak.	
15	Menurut Bapak, teman-teman yang bekerja di sini itu merasa senang/bahagia/puas nggak?	Menurut saya, kalo dikatakan bahagia sekali nggak kalo bagi mereka yang jualan banyak. Kalo dikatakan tidak bahagia... mungkin kalo bagi mereka yang jualan sedikit. sedangkan temannya sedikit. Jadi saya katakan mereka bahagia.	
16	Menurut Bapak yang lebih penting pekerjaan atau gaji Pak?	Menurut saya, <b><u>pekerjaan pasti akan mengikuti gaji. Jadi kalo pekerjaan saya selesai, pasti gaji saya keluar. Pasti itu. Karena kita kan di penjualan. Jadi melihatnya dari</u></b>	G1

		<b><u>volume penjualan. Tidak akan mungkin gaji kita tinggi dulu tapi pekerjaannya</u></b> mengkondisikan itu nggak mungkin.	
17	Di sini ada wifi nggak Pak?	<b><u>Ada, di lantai bawah.</u></b>	G2
	Nah cara Bapak melakukan penjualan ini biasanya apa menggunakan sosial media juga?	Iya	
	Apa aja Pak?	<b><u>Kalo saya menggunakan smartphone, Jadi ada email. Kita juga menggunakan link program dari Astra entah cabang atau wilayah. Pokoknya harus update terus Mbak ngikut jaman.</u></b>	B
18	Menurut Bapak, tren komunikasi apa yang menjadi booming dalam penjualan Pak, Apakah melalui broadcast, blog, atau apa?	Kalo kita ada banyak, semuanya, ada blog, medsos, dll. Kalo kita makai satu cara aja kan nggak akan mungkin ya Mbak. Iklan terus kita juga pakai.	
19	Ketika Bapak bekerja kan ada ruangan ya Pak, fasilitas apa yang ada di situ menunjang pekerjaan Bapak?	Kalau saya kan penempatan sekarang kadang di Mangkang, <b><u>kalo saya ada akses internet, telepon, meja, komputer.</u></b>	G2
20	Kalo kepemimpinan di sini seperti apa Pak?	<b><u>Atasan di sini memimpin dengan SOP, jadi sesuai standar perusahaan. Kalo itu memang dikatakan harus dilakukan, ya harus dilakukan. Pasti itu, jadi</u></b>	E

		<b><u>SOPnya jalan.</u></b>	
	Kalau Bapak bagaimana?	O sama.. kalo diantara 3 supervisor, <b><u>saya paling keras. Dikatakan saya tegas dan disiplin, tegasnya sesuai SOP, disiplinnya itu penerapan SOP. Kalau ada yang nglanggar ya pasti saya keras.</u></b>	E
21	Bagaimana kebijakan yang ada di sini menurut Bapak?	Sangat menunjang dan sangat dijalankan. Karyawan telat dia nggak akan dapat uang bensin atau transport. <b><u>Dan kebijakan perusahaan kalo dibagian marketing nggak ada lembur, jadi bisa dikatakan siap melayani 24 jam untuk pembelian, handphone harus standby.</u></b>	H3
	Berarti kalo customer telepon jam berapa gitu harus dilayani atau diterima gitu Pak?	Iya, dilayani maksudnya seperti ini, mungkin dia tempatnya jauh, nanti atur waktu ketemuanya dimana, entah besok hari atau waktu emergency si customer nggak tau telepon bengkel terus telepon kita, ya kita bantu. 24 jam disini handphone kita harus siap, jadi sewaktu-waktu ada informasi atau telepon minta bantuan servis kita siap bantu meskipun kita bagian penjualan, kan kita harus sampai bagian belakang. Lalu kalo	



		customer kredit ya sampai selesai. <b><u>Jadi jiwanya marketing ya sebagian terpotong untuk mereka.</u></b>	H3
22	Lalu untuk jenjang karir di sini, kira-kira Bapak masih bisa nggak ke level berikutnya?	O bisa.. <b><u>Dikatakan sulit sih nggak, tapi untuk dari marketing ke supervisor dan supervisor ke kepala cabang itu kategorinya dia mau dan mampu.</u></b> Mampunya, apakah dia mampu untuk menduduki posisi yang diinginkan dan dia mau. Soalnya kalo posisi di Astra kan syaratnya dia harus mau ditempatkan dimana saja. Artinya kalo dia mampu, tapi nggak mau ditempatkan ke tempat lain ya tetep saja kembali ke posisi semula.	D
	Berarti di sini sistemnya rotasi gitu Pak?	O rotasi menurut kebutuhan.	
	O nggak ada patokannya selama tiga taun dipindah?	Kalo dari SOPnya Astra kepala cabang itu minimal 2 tahun atau sesuai kebutuhan, bisa perpanjangan. Kalo di level supervisor itu 4 tahun, jadi apakah dia bisa perpanjangan lagi atau harus pindah ke tempat lain untuk memenuhi cabang yang kurang atau lebih. Kalo ada di cabang yang kurang, berarti dia harus meningkatkan penjualan, kalo di cabang yang lebih,	

		setidaknya minimal menyamakan tingkat penjualan atau membantu memperbesar cabang..	
	Di sini ada rutin untuk training Pak?	<b><u>Ada Mbak, rutin training karena penting juga itu.</u></b>	D
23	Trus selama bekerja di sini, apa yang sudah Bapak terima dari perusahaan?	<b><u>Kalo reward di Astra sih mengikuti dengan format volume penjualan. Artinya kalo dia tembus, bisa dapet trip,. Tapi kalo secara materi, gaji, saya merasa puas. Saya di Astra sudah dapat semuanya. Kalo mobil saya belum dapat, tapi di sini disediakan mobil kantor, jadi bisa digunakan karena inventaris itu level Kacab.</u></b>	G2
	Kalo ditugaskan keluar kota dapet uang Pak?	O dapet, semua dapet. <b><u>Kalo kita di rotasi pun ada biaya untuk tempat tinggal selama rotasi.</u></b>	G2
24	Pernah nggak sih terlintas dipikiran Bapak untuk mengembangkan karir di perusahaan lain?	Saya katakan, <b><u>saya masih punya mimpi besar di Astra. Itu satu. Yang kedua, belum ada perusahaan otomotif yang bisa membayar kemampuan saya untuk mengeluarkan performance saya yang terbaik.</u></b> Karena perusahaan otomotif di Jawa Tengah yang baru growth sekelas Astra baru Daihatsu.	I
	Dulu Bapak marketing	Iya Mbak. Dari sales	

	melewati 4 tahap ya untuk jadi supervisor?	training, sales junior, sales eksekutif, kemudian sales senior.	
	Berarti nggak bisa misal setelah sales eksekutif langsung supervisor?	O nggak bisa Mbak, kecuali dari MT (management trainee) itu bisa langsung jadi supervisor.	
	Kalau Bapak suruh milih tiga orang yang ingin Bapak bahagiakan itu siapa aja Pak?	Standar sih Mbak. Orang yang paling dekat dengan saya itu pasti. Anak istri saya. Yang kedua pasti orang tua. Trus keluarga yang dikenal.	
	Kenapa mereka Pak?	Ya karena saya hidup dan kekerabatan dengan mereka. Yang <b><u>mensupport saya</u></b> juga mereka.	I
	Trus menurut Bapak, apa yang menjadi penjahat terbesar dalam hidup Bapak?	Terlalu ambisius. Karena terlalu ambisius itu bis menimbulkan egois “yang negative”. Dia akan bilang “aku, aku, aku, aku yang paling hebat”. Itu saya nggak suka. Trus yang ketiga sakit, karena kalo kita udah sakit itu akan mempengaruhi kinerja saya.	



**LAMPIRAN E**  
**TRIANGULASI SUMBER**

### Verbatim Triangulasi Sumber

Inisial : DR

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Personalia dan General Affair

Tanggal observasi : 27 April 2015

No.	Pertanyaan	Jawaban	Koding
1	Saya pengen tahu mengenai perusahaan ini seperti apa Pak?	Perusahaan ini kan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang melayani penjualan, service, sparepart dan body repair. Gitu aja.. gampangane gitu lah.	
2	Lalu visi misi perusahaan ini apa Pak?	Kalo visinya tu menjadi perusahaan otomotif terbaik dalam hal jaringan distribusi dan penjualan yang didukung oleh kepuasan pelanggan, struktur finansial yang baik dan karyawan yang kompeten. Kalo misinya ada tiga. Yang pertama, menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan dana yang dibelanjakan customer. Yang kedua, memiliki distribusi dan penjualan yang kuat dan	

		efisien, pengembangan fasilitas, proses dan karyawan. Yang ketiga, menciptakan kerjasama yang baik untuk semua yang terlibat di dalamnya.	
3	Bagaimana perusahaan menciptakan iklim yang kondusif bagi karyawan sehingga karyawan bisa bertahan di perusahaan?	Perusahaan di sini kan menerapkan peraturan yang diterbitkan pemerintahlah, perusahaan mengeluarkan buku ini nih yang isinya hak dan kewajiban karyawan. Trus d sini juga banyak tunjangan-tunjanganlah dibandingkan dengan yang lain yang mungkin menyebabkan mereka bertahan	
	Bonus-bonus gitu Pak?	Ya, termasuk tunjangan makan, transportasi, operasional, kesehatan, juga bonus tahunan, sekarang tambah insentif itu.	
4	Selama bekerja di sini, menurut Bapak faktor yang membuat karyawan bertahan itu apa Pak?	Pertama ya loyalitas, mungkin dia sudah lama bekerja di sini. Semakin lamanya bekerja di sini itu mungkin kan semakin bertambah usia mereka berpikir cari pekerjaan di perusahaan lain juga susah. Sudah nyaman di sini. Hak dan kewajiban sudah terpenuhi	

		semuanya, ya.. karena sudah nyaman juga, bisa juga.	
5	Lalu Pak bagaimana nilai dan budaya organisasi yang ada di perusahaan ini?	<p>Jadi di sini kita menganut dua budaya dan nilai. Yang pertama, catur darma, isinya ini: menjadi yang bermanfaat bagi bangsa dan negara, memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, saling menghargai dan membina kerjasama, dan berusaha mencapai yang terbaik. Dari catur darma ini, dipecah lagi menjadi core value. Kalo catur darma itu semua Astra, kalo khusus core value itu di Daihatsu.</p> <p>Core value isinya ada lima. Yang pertama Champion spirit, yaitu semangat memberikan yang terbaik, itu di simbolkan dengan binatang cheetah. Terus... strive for excellence itu disimbolkan dengan kupu-kupu, jadi semua orang dituntut untuk berubah menjadi yang terbaik. Terus ada team work disimbolkan dengan semut, jadi kerjasama antar karyawan itu memang penting di sini.</p>	

		<p>Ada customer focus disimbolkan dengan lumba-lumba, memberikan pelayanan yang terbaik bagi customer, intinya gitu. Trus satu lagi, integrity disimbolkan dengan merpati, artinya itu kita harus menjunjung tinggi kejujuran, jadi kalo kita melanggar kejujuran misalkan pencurian atau apa gitu kalo di sini langsung di cut bisa. Nah kalo yang berhubungan dengan kejujuran, gitu.</p>	
6	<p>Trus Pak, apakah hubungan atasan itu keras, kaku, atau gimana Pak?</p>	<p>Nah itu sesuai sikon, bisa sesuai situasi dan kondisi sih.. Bisa keras, bisa lunak. Kalo memang saatnya keras ya keras, kalo memang nggak boleh dilanggar ya harus keras. Kalo ngikuti buku ini ya bisa kaku sih dan sudah tercatat semua di sini, kalo melanggar itu hukumannya apa sudah tercatat di sini.</p>	
	<p>Kepala cabangnya seperti itu Pak?</p>	<p>Iya sama seperti itu. Kadang kalo di meeting memang keras untuk anak-anak yang jualan. Tapi kalo di luar nggak sekeras itu memang.</p>	



7	Trus Pak untuk menghadapi karyawan yang tidak setuju dengan suatu pendapat, apakah membicarakan secara personal atau langsung melalui atasannya?	Kalo dalam sebuah forum ya kita langsung selesaikan dalam forum itu, tapi kalo ada yang tidak setuju harus dihargai juga sih, karena kan tidak semua harus mengikuti. Jadi dari atasan langsung menyelesaikan maslaah juga.	
8	Trus dari ketiga supervisor itu, menurut Bapak yang engaged atau tidak itu yang mana? Atau malah semuanya engaged?	Kalo menurut saya ya semuanya masih bertahan kan udah lama-lama semua.	
	Apakah faktor lama atau ada yang lain Pak?	Ya mungkin faktor lama juga, faktor tunjangannya juga, faktor keluarga juga kan kalo misalnya pindah-pindah keluarga kan juga berpengaruh karena tunjangan keluarga kan di sini juga bagus sebenarnya. Gitu.	
9	Untuk pengembangan karir di sini Pak, apakah rutin diadakan training untuk karyawan?	He'em... kalo sales ada yang tiga bulan sekali, ada yang 6 bulan sekali, biasanya kalo wilayah Jawa Tengah, Nasional dilaksanakan di Jakarta, semua sales, gitu. Kalo untuk administrasi setahun sekali gitu.	

	Kenapa lebih banyak yang sales Pak?	Karena sales nanti kan ada tingkatannya Mbak. Ada S0-S1-S2-S3-Supervisor, tiap dia naik akan ditraining gitu.	
10.	Untuk sistem gaji di sini Pak, apakah di atas rata-rata dibandingkan dengan perusahaan lain?	Nah itu, nggak tau perusahaan lain bagaimana kan itungannya. Yang jelas di sini gaji pokok standarnya sudah sesuai UMR, gaji poko terendah. Tapi itu belum ditambah tunjangan-tunjangan yang tak kasih tau tadi.. tunjangan makan, transport, operasional, kesehatan, mungkin tambahan insnetif kalo sales.	
	Kalo prestasi karyawan apakah menjadi pertimbangan untuk sistem penggajian Pak?	Kalo penggajian sih nggak, tapi berpengaruhnya ke promosi dan bonus tahunan gitu aja.	
11	Lalu Pak, dari ketiga supervisor itu, yang lebih banyak menutup target, istilahnya yang mendapat nilai plus itu yang mana?	Kan ada tiga, Pak Har, Pak Mul dan Pak Arya. Kan yang baru Pak Arya, mungkin yang Pak Arya belum terlalu kelihatan sih, jadi kan yang masih ketinggalan Pak Arya. Tapi tiap bulan penjualan tetap ada peningkatan. Kalo saya lihat sih yang paling tinggi Pak Mul.	

12.	Di sini rekrut berapa karyawan Pak dalam setahun?	Kalo di sini setahun... kurang lebih 12. Keluarnya juga kemungkinan 12 juga.	
13	Apaka semua karyawan di sini percaya terhadap atasannya?	Semuanya berlaku gitu sih Mbak. Itungannya kalo manut sama atasan itu lebih cepet untuk promosi dan lain-lainnya bisa juga. Kalo membangkang biasanya ditandai atau gimana gitu lho Mbak.	
14	Kalo ketiga supervisor itu kan rata-rata bekerja sudah tahunan ya Pak, Nah kerjanya seperti apa ya Pak dan apa yang membuat mereka engaged? Kan biasanya kalo sudah bekerja ya kerjanya monoton gitu-gitu aja	Ya mungkin karena tunjangan-tunjangan tadi. Bonus-bonusnya juga. Trus ada refreshing bareng gitu. Setiap supervisor itu pasti ada refreshing dnegan sales-salesnya. Itu kalo udah mencapai target, target bulanan atau target semesteran gitu. Biar nggak bosan. Bisa meningkatkan penjualan juga sih Mbak.	
	Itu dibiayai perusahaan Pak?	Dibiayai supervisor masing-masing Mbak. Kalo lingkup perusahaan itu ya acara Employee Day atau Community itu. Setahun sekali. Kalo itu perusahaan yang mebiayai.	
	Trus kalo promosi jabatan di sini	O kalo itu dari penjualan terus melalui tingkatan	

	kriterianya apa Pak yang supervisor?	tadi, S0 sampai supervisor. S0 sales trainee itu waktu pertama masuk dikasih waktu 3 bulan untuk penjualan. Jadi nanti kalo dia lolos itu dia naik ke junior S1. Lihatnya per semesteran. Kalo bagus naik lagi ke S2 executive 6 bulanan, trus naik ke S3 kalo mencapai targetnya. Itu senior. Nah nanti kalo jualan nya ajeg, bisa nutup target terus, itu bisa dipromosikan ke supervisor.	
	Berarti nggak bisa S2 langsung supervisor ya Pak?	O nggak bisa, harus ngikuti. Kecuali yang ikut program MT, management trainee itu ya. Nah itu bisa langsung supervisor atau bisa sales dulu langsung supervisor itu bisa.	
15	Trus menurut Bapak, kinerja ketiga supervisor itu seperti apa Pak?	Menurut saya sudah bagus semua sih, bisa memenuhi target semua. Nggak ada yang nyepelein, itu nggak ada. Kalo anak buahnya yang belum nutup ya mereka juga bisa bantu jualan juga bisa.	
	Mereka kalo pulang on time atau sesuai jam kerja perusahaan Pak?	Nah itu, kalo supervisor itu nggak pernah ada yang on time. Kalo jam perusahaan kan sampai jam 4, mereka selalu lebih	

		dari itu. Tiap jam 10 mereka ada briefing, nanti pulanginya bisa jam 4, jam 5, jam 6 pokoknya terserah mereka	
16	Berarti di sini nggak ada sistem lembur ya Pak?	Nah kalo supervisor atau divisi sales nggak ada, tapi kalo administrasi, bengkel ada. Jadi Minggu pun tetap bisa masuk.	
17	Apakah benar seperti yang dikatakan ketiga supervisor itu, customer itu memilih produk ini karena selalu siap melayani seluruh wilayah, trus harga dan kualitas yang tidak kalah dnegan produk pesaing, atau seperti apa Pak?	Ya memang itu semua sih. Jadi kalo produk kita kan emmang best value for money sih. Jadi customer membelanjakan uang yang sama, mereka dapat yang lebih bagus di sini. Trus jaringan service kita dimana-mana memang ada, hampir tiap kota kita punya semua. Dibantu dengan Astra World yang bisa 24 jam. Benar ada kalo pembeliannya di sini ya Mbak. Waktunya 1 tahun. Setelah 1 tahun nanti ada langganan khusus.	
18	O ya Pak kemarin kata ketiga supervisor itu ada sistem rotasi, itu memang bukan karena kesalahan tapi perusahaan mana yang butuh gitu Pak?	Ya ada rotasi, memang ada aturannya sih, harusnya maksimal 5 tahun sekali harus rotasi, itungannya gitu sih	
	Kenapa pak biasanya?	Ya biar nggak jenuh Mbak	

	O berarti bukan karena kesalahan Pak?	Rotasi bisa banyak hal sih, karena kesalahan bisa, mungkin karena memang cabang lain belum ada supervisor bisa juga supervisor ini di nilai bagus untuk mengembangkan cabang itu juga bisa untuk meningkatkan penjualan cabang.	
19	Lalu Pak terakhir, menurut Bapak bagaimana cara menjaga karyawan agar tetap bertahan di perusahaan, sehingga akhirnya karyawan itu bisa totalitas bekerja?	Ya itu tadi, pemenuhan hak dan kewajiban. Kalo kita perusahaan nggak melanggar hak-hak mereka kan mereka juga bisa puas.	
	O gitu Pak. Hmm Baik terima kasih atas informasi dan waktu yang diberikan. Selamat siang..	Ya Mbak..	

