

Lampiran

Lampiran 1: Jawaban Wawancara Pemilik dan Karyawan

1. Tabel rekapitulasi jawaban wawancara pemilik dan karyawan untuk variabel “rasa tanggung jawab”

Pertanyaan	Pemilik	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
Bagaimana bentuk tanggung jawab pimpinan dalam mengelola Rejo Makmur?	Saya mencari barang tambahan ke pabrik atau distributor yang ada apabila permintaan akan suatu barang melebihi kapasitas penjualan toko, saya juga menawarkan produk toko Rejo Makmur ke proyek bangunan baik itu dalam skala kecil maupun besar, mengajukan penawaran harga distributor, pabrik, maupun pembeli untuk mendapatkan harga terbaik, merencanakan dan melaksanakan <i>maintenance</i> gudang setiap bulannya untuk mengurangi risiko rusak dan hilangnya barang di gudang, dan melakukan komunikasi yang baik dengan karyawan-karyawan saya.	Dalam mengelola karyawan, pimpinan selalu menjadi teladan yang baik dengan cara memberi contoh dengan selalu menaati peraturan yang ada.	Pimpinan mencari proyek-proyek bangunan dan tidak selalu bergantung kepada sales toko. Pimpinan selalu mencari informasi mengenai proyek bangunan yang potensial melalui kenalan-kenalannya	Pimpinan meluangkan satu hari dalam seminggu untuk memeriksa persediaan, kapasitas, dan kualitas barang di gudang tiap minggunya.
Bagaimana bentuk komitmen anda dalam menaati peraturan yang ada di toko Rejo Makmur?	Saya selalu datang tepat waktu dan tidak merokok saat jam kerja	Pimpinan selalu ramah dan sopan saat berbicara dengan pembeli	Pimpinan tidak pernah merokok saat jam kerja	Pimpinan selalu datang jam 9 pagi setiap harinya

2. Tabel rekapitulasi jawaban wawancara pemilik dan karyawan untuk variabel “memilih risiko yang moderat”

Pertanyaan	Pimpinan	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
<p>Apa saja yang pimpinan pertimbangkan sebelum anda membuat keputusan untuk meningkatkan penjualan?</p>	<p>Saya selalu mempertimbangkan produk dan harga ketika akan menambahkan pipa air baru dengan cara melakukan survey mengenai laku tidaknya pipa tersebut. Saya juga mempertimbangkan bagaimana cara meminimalisir kerugiannya.</p>	<p>Dalam menentukan suatu keputusan , Pimpinan lebih sering mendiskusikan dengan kepala bagian penjualan.</p>	<p>Pimpinan berdiskusi dengan kepala bagian penjualan mengenai produk apa saja yang laku untuk dijual di Semarang, acuan produk yang laku adalah catatan penjualan toko Rejo Makmur dan melakukan survey apabila pimpinan ingin menambahkan produk baru di toko Rejo Makmur.</p>	<p>Pimpinan mendiskusikan hal mengenai persediaan barang, perawatan gudang, dan pengiriman barang dengan kepala bagian gudang.</p>

3. Tabel rekapitulasi jawaban wawancara pemilik dan karyawan untuk variabel “percaya diri terhadap kemampuan sendiri”

Pertanyaan	Pimpinan	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
Bagaimana cara pimpinan dalam menyikapi persaingan bisnis?	Saya tidak gentar melawan persaingan bisnis pompa air dengan toko-toko lainnya di Semarang, saya ingin bersaing dan ingin toko saya adalah salah satu toko kepercayaan masyarakat kota Semarang.	Pimpinan optimis dalam menghadapi persaingan bisnis, dengan cara tidak mudah menyerah saat penjualan sedang turun drastis dan segera memikirkan jalan keluarnya.	Pimpinan selalu menganggap persaingan bisnis adalah tantangan tersendiri untuk mengembangkan toko Rejo Makmur, beliau selalu menyediakan barang terbaru sesuai permintaan pasar.	Pimpinan tidak pernah merendahkan kualitas barang milik toko lain atau membuat isu-isu negatif kepada pelanggan demi kepentingan toko Rejo Makmur.
Apakah pimpinan tidak mudah dipengaruhi dalam membuat keputusan menghadapi persaingan bisnis? Apa Contohnya?	Saya selalu melakukan pengecekan terlebih dahulu apabila ada pembeli yang menawar dengan acuan harga toko lainnya. Sebelum memberikan potongan harga, saya memerintah salah satu karyawan untuk membandingkan harga pipa air di toko yang dimaksud sebagai validasi informasi.	Pimpinan adalah orang yang memiliki prinsip yang teguh, Pimpinan tidak mudah tergiur penawaran barang yang murah dari distributor.	Pimpinan memastikan harga terlebih dahulu sebelum memberi harga ke pembeli apabila pembeli mengatakan harga barang yang sama di toko lain lebih murah dengan cara memerintah salah satu karyawan untuk membandingkan harga barang yang sama di tokonya dan di toko lain.	Pimpinan toko Rejo Makmur adalah orang yang tidak mudah terpengaruh dalam membuat suatu keputusan persaingan bisnis, pimpinan selalu memastikan harga terlebih dahulu sebelum pembeli mengajukan penawaran harga dan tidak mudah tergiur dengan penawaran barang murah dari distributor

4. Tabel rekapitulasi jawaban wawancara pemilik dan karyawan untuk variabel “menghendaki umpan balik segera”

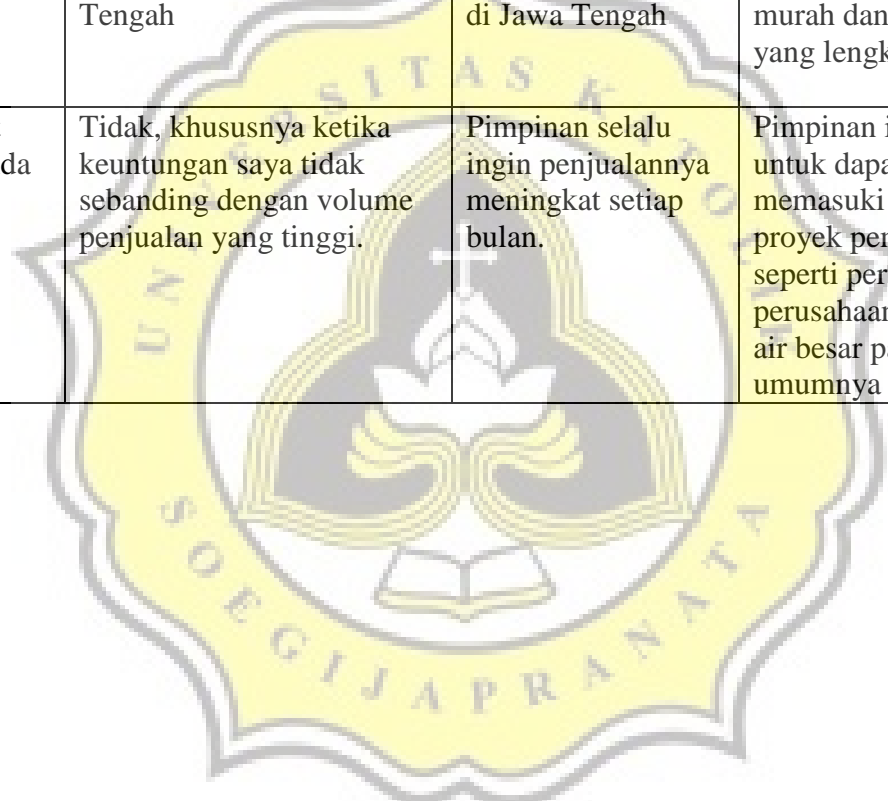
Pertanyaan	Pimpinan	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
Bagaimana cara pimpinan menanggapi kritik dan saran dari pelanggan maupun dari karyawan?	Saya menanggapi kritik dan saran dari siapapun dengan lapang dada	Pimpinan tidak pernah marah apabila dikritik dan diberi saran oleh pelanggan. Pimpinan selalu ramah ketika diberi saran dan kritik	Pimpinan selalu menerima kritik dan saran dari pelanggan dan karyawan dengan baik. Pimpinan tidak pernah marah ketika mendapat saran dari pelanggan dan karyawan mengenai dirinya atau toko Rejo Makmur	Pimpinan menerima kritik dan saran dari siapapun dengan baik. Pimpinan tidak pernah marah saat diberi kritik dan saran dari siapapun
Apakah pimpinan ingin mengembangkan toko dengan mempertimbangkan kritik dan saran?	Saya mempertimbangkan kritik dan saran mana yang akan berdampak positif untuk perkembangan toko	Pimpinan selalu membenahi hal yang menjadi kritik dan saran dari pelanggan. Kerapian toko Rejo Makmur yang sekarang merupakan hasil pembenahan pimpinan yang berasal dari kritik dan saran karyawan toko Rejo Makmur.	Pimpinan selalu mempertimbangkan kritik dan saran yang masuk baik dari karyawan maupun pelanggan, apabila kritik dan saran itu dapat membangun, maka akan diterapkan di toko Rejo Makmur.	Pimpinan adalah orang yang ingin mengembangkan toko, pimpinan adalah orang yang fleksibel, mudah untuk beradaptasi untuk hal-hal yang baru.

5. Tabel rekapitulasi jawaban wawancara pemilik dan karyawan untuk variabel “semangat dan kerja keras”

Pertanyaan	Pimpinan	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
Apakah pimpinan menyerah dalam menghadapi permasalahan persaingan bisnis? Bagaimana cara anda mengatasinya?	Tidak, saya selalu membuat perencanaan yang akurat ketika penjualan sedang menurun.	Pimpinan selalu mencari informasi dimana bisa mendapatkan distributor pompa air yang memiliki kualitas barang yang lebih bagus dan lebih murah	Pimpinan selalu menyediakan produk yang baru, bagus, dan berkualitas yang akan dijual ke pelanggan seperti Panasonic, Shimizu, dan Sanyo	Pimpinan adalah orang jarang mengeluh dalam menjalankan bisnisnya
Apakah pimpinan selalu giat dalam mengelola bisnis anda?	Ya, saya selalu giat untuk menyediakan produk berkualitas di toko Rejo Makmur dan tidak pernah mengeluh ketika bisnis saya mengalami penurunan penjualan	Pimpinan jarang mengeluh apabila pekerjaannya sedang menumpuk.	Pimpinan meluangkan waktu di hari libur untuk datang ke toko apabila toko sedang ramai	Pimpinan tidak pernah mengeluh saat melakukan pengecekan ke gudang untuk mengawasi barang.

6. Tabel rekapitulasi jawaban wawancara pemilik dan karyawan untuk variabel “berorientasi ke depan”

Pertanyaan	Pimpinan	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
Apakah pimpinan memiliki visi dan misi untuk toko anda? Jika ya, apa saja visi dan misi tersebut?	Toko Rejo Makmur memiliki visi menjadi toko pompa air terbesar di Jawa Tengah	Toko Rejo Makmur menjadi toko pompa air terbesar di Jawa Tengah	Toko Rejo Makmur menjadi toko yang memiliki harga murah dan barang yang lengkap.	Toko Rejo Makmur selalu menyediakan produk pipa dan pompa air yang lengkap, berkualitas dan murah
Apakah pimpinan cepat puas akan hasil yang anda dapatkan sekarang?	Tidak, khususnya ketika keuntungan saya tidak sebanding dengan volume penjualan yang tinggi.	Pimpinan selalu ingin penjualannya meningkat setiap bulan.	Pimpinan ingin untuk dapat memasuki proyek-proyek pemerintah seperti perusahaan-perusahaan pompa air besar pada umumnya	Pimpinan ingin menambah kapasitas penyimpanan gudang dengan cara membeli gudang baru.

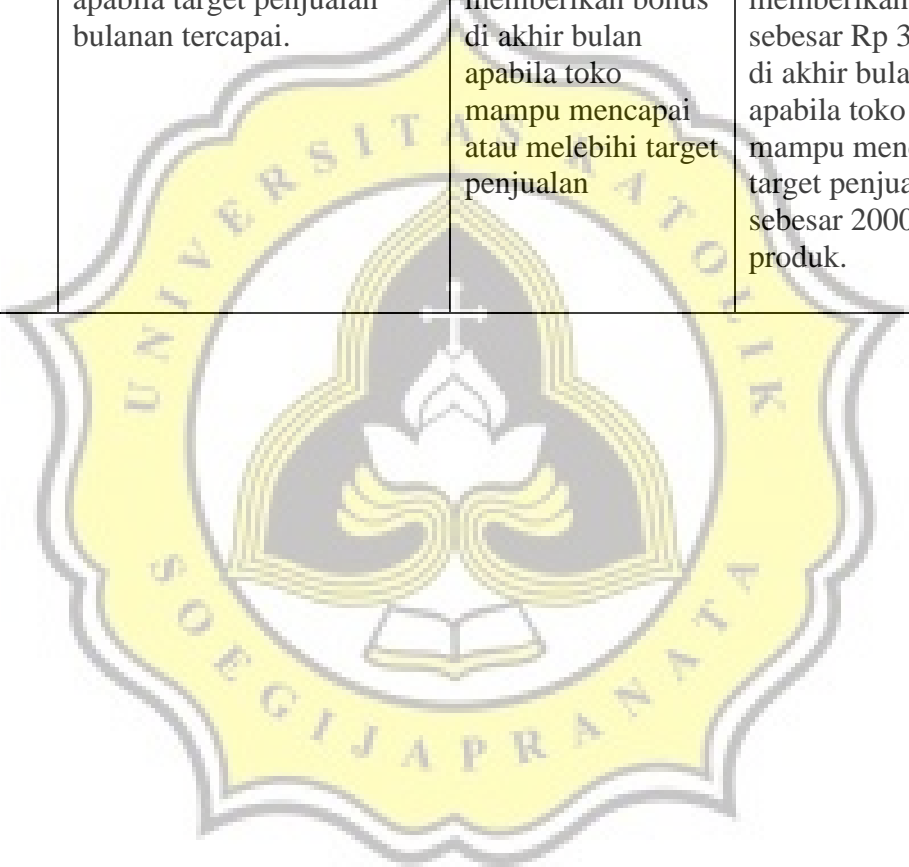


7. Tabel jawaban wawancara pemilik untuk variabel “ memiliki keterampilan berorganisasi”

Pertanyaan	Pimpinan	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
Bagaimana cara pimpinan membagi pekerjaan karyawan toko Rejo Makmur?	Saya membagi pekerjaan karyawan sesuai dengan keahlian mereka masing-masing	Pimpinan membagi tugas karyawannya sesuai dengan keahlian yang dimiliki karyawan tersebut	Pimpinan menempatkan seseorang lulusan S1 pemasaran di bagian penjualan, pimpinan juga menempatkan seseorang yang merupakan lulusan akuntansi di bagian keuangan.	Pimpinan membagi tugas karyawan-karyawannya berdasarkan kemampuan dan pendidikannya masing-masing
Bagaimana cara anda mengarahkan karyawan anda untuk melakukan pekerjaannya masing-masing dengan baik dan benar?	Saya membiarkan mereka untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cara mereka masing-masing	Pimpinan mengarahkan karyawannya yang berbuat salah dengan kata-kata yang baik sehingga karyawannya akan enggan melakukan kesalahan lagi	Pimpinan tidak terlalu mempermasalahkan bagaimana karyawan harus melakukan pekerjaannya selama pekerjaannya beres itu tidak menjadi masalah bagi pimpinan. Tetapi beliau juga tidak segan untuk menegur apabila karyawannya melakukan kesalahan yang cukup fatal seperti merokok saat jam kerja	Pimpinan selalu memberikan arahan yang benar apabila karyawannya melakukan hal yang salah

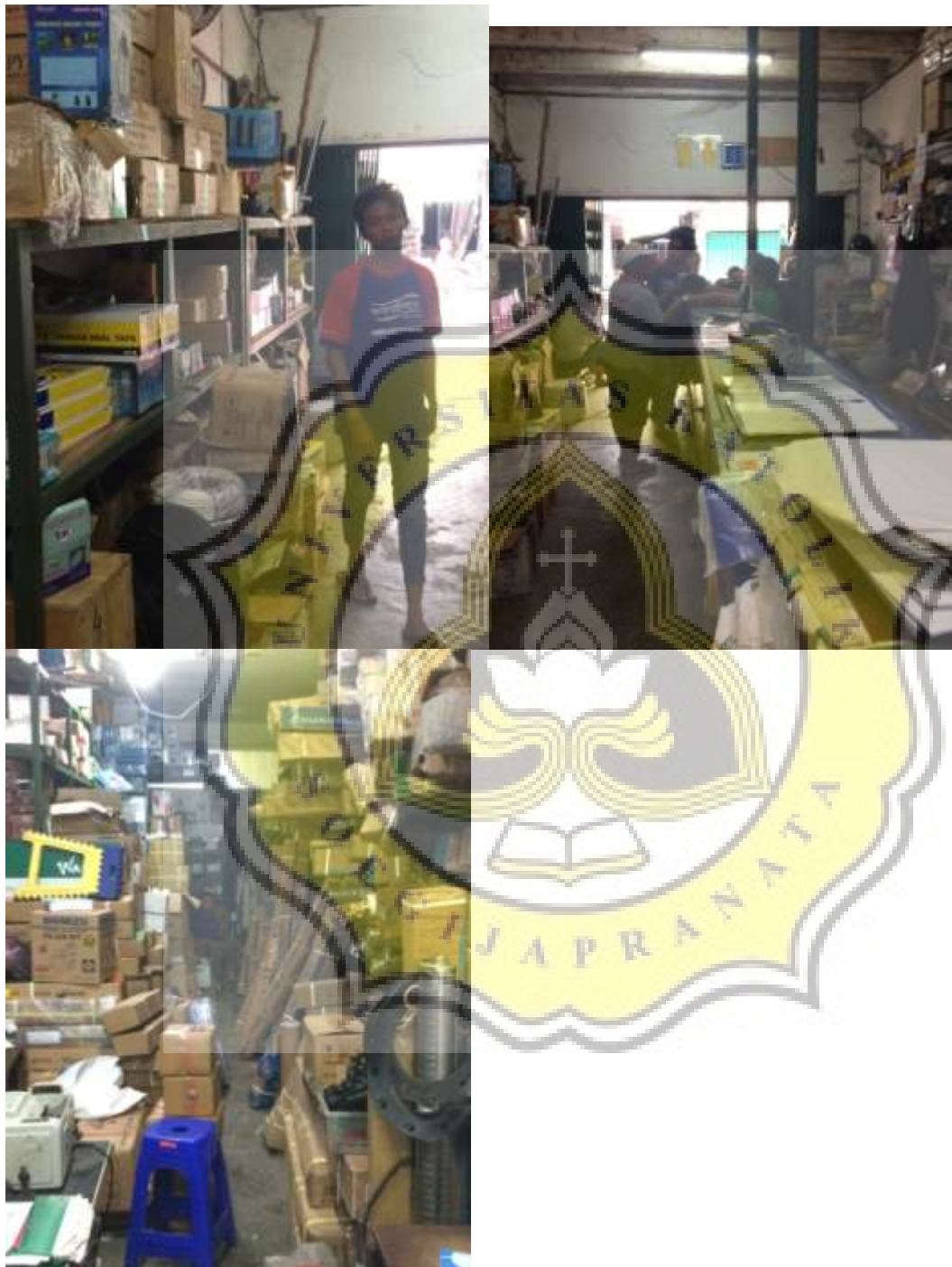
8. Tabel rekapitulasi jawaban wawancara pemilik dan karyawan untuk variabel “menghargai prestasi”

Pertanyaan	Pimpinan	Kepala Bagian Keuangan	Kepala Bagian Penjualan	Kepala Bagian Gudang
Bagaimana cara pimpinan menghargai kinerja baik karyawan anda?	Saya memberikan bonus apabila target penjualan bulanan tercapai.	Pimpinan memberikan bonus di akhir bulan apabila toko mampu mencapai atau melebihi target penjualan	Pimpinan memberikan bonus sebesar Rp 300.000 di akhir bulan apabila toko mampu mencapai target penjualan sebesar 2000 produk.	Pimpinan memberikan bonus uang makan kepada orang-orang dibagian gudang apabila pengiriman sedang menumpuk

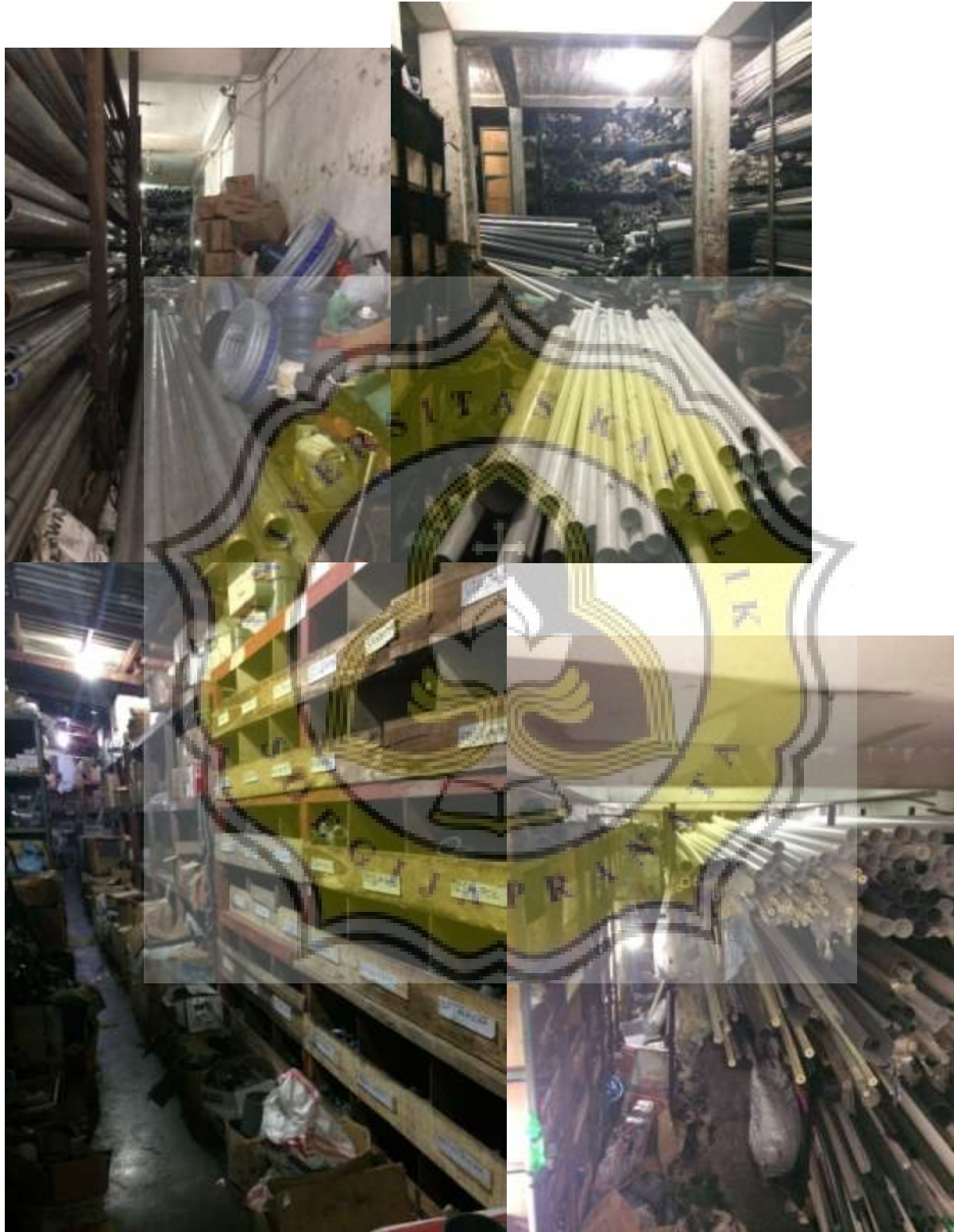


Lampiran 2: Foto Kegiatan Observasi

1. Bagian dalam toko Rejo Makmur



2. Gudang toko Rejo Makmur di jalan Petelan, Semarang





3. Pengiriman barang ke pembeli



4. Kegiatan transaksi di toko Rejo Makmur

