

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Informan

Tabel 1. Profil Narasumber

| PROFIL INDIVIDU<br>(Menjelaskan profil individu secara demografis)                                                                                                | PROFIL BISNIS<br>(Menjelaskan profil bisnis)                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama</li><li>2. Usia</li><li>3. Alamat</li><li>4. Jumlah anggota keluarga</li><li>5. Latar belakang pendidikan</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nama bisnis</li><li>2. Usia bisnis berdiri</li><li>3. Jenis produk yang ditawarkan</li><li>4. Sejarah bisnis</li><li>5. Rata-rata pemesanan setiap hari</li><li>6. Jangkauan pemasaran produk</li></ol> |

#### 2. Peran Wanita dalam *Family Business*

- a) Bagaimana Anda bisa terlibat dalam bisnis keluarga ini?
- b) Bagaimana peran Anda dalam bisnis keluarga?
- c) Apa yang menurut Anda menjadi kunci kesuksesan bisnis keluarga ini?
- d) Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam peran Anda di bisnis keluarga dan bagaimana cara mengatasinya?
- e) Apa pencapaian bisnis yang paling membanggakan bagi Anda?
- f) Apakah Anda merasa diakui dan dihargai dalam peran Anda di bisnis keluarga ini?
- g) Apakah bisnis yang berhasil resilient ini mampu mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik?

#### 3. Strategi Bisnis

- a) Saat menjalankan bisnis, apakah Anda memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang Anda terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?
- b) Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis Anda?

- c) Lalu, pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah Anda menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah-langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap tangguh atau mampu *resilient* (bertahan) dalam masa sulit?
- d) Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis Anda di masa pandemi Covid-19?

#### A. *Adaptive Capacity*

- a) Apa langkah yang Anda ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?
- b) Apa yang Anda lakukan untuk mengelola aspek-aspek *workforce* seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?
- c) Apakah ada tindakan spesifik yang Anda lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?

#### B. *Strategy Renewal*

- a) Inovasi apa yang Anda lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?
- b) Apakah Anda menggunakan platform online, media sosial, atau metode pemasaran tradisional?
- c) Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah Anda mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Bagaimana Anda mengelolanya dengan bijaksana?

#### C. *Appropriation Capacity*

- a) Dari pengalaman yang sudah Anda lalui, apa rencana Anda untuk mempersiapkan bisnis Anda untuk masa depan?
- b) Bagaimana Anda mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhan konsumen baru?
- c) Bagaimana Anda memanfaatkan teknologi dan pengetahuan tacit yang Anda miliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?

### 4. Faktor Strategi

#### A. Motivasi

- a) Apa yang menjadi motivasi Anda untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?
- b) Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi Anda untuk *survive*?
- c) Menurut Anda, sejauh mana motivasi yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan? Seberapa tinggi motivasi Anda untuk menjalankan bisnis ini?
- d) Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi Anda?
- e) Bagaimana tingkat motivasi Anda mempengaruhi keputusan strategis yang Anda buat dalam bisnis?

#### B. Kompetensi

- a) Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang pernah Anda dapatkan sebelumnya untuk peran ini?
- b) Bagaimana Anda terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Anda dalam bidang ini?
- c) Dapatkah Anda memberikan contoh konkret tentang bagaimana Anda menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?
- d) Bagaimana Anda menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?
- e) Apa pendekatan Anda dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?
- f) Bagaimana Anda memastikan bahwa Anda tetap relevan dalam bidang *retail* yang terus berubah dan berkembang?

#### C. Dukungan Keluarga

- a) Apakah Anda mendapatkan dukungan emosional dari anggota keluarga, seperti anak, suami, atau orang tua, dalam mengelola bisnis keluarga Anda? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis.
- b) Apakah Anda menerima dukungan finansial dari anggota keluarga untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga Anda?

- c) Apakah ada anggota keluarga yang secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi mereka memengaruhi kinerja bisnis?
- d) Apakah Anda mendapatkan nasihat atau saran dari anggota keluarga, seperti suami, anak, atau orang tua, terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?
- e) Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari anggota keluarga, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?

## Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Anggota Keluarga

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| PROFIL INDIVIDU<br>(Menjelaskan profil individu secara demografis) |
| 1. Nama                                                            |
| 2. Usia                                                            |
| 3. Alamat                                                          |
| 4. Peran dalam keluarga                                            |
| 5. Latar belakang pendidikan                                       |

### 1. Strategi Bisnis

- a. Saat menjalankan bisnis, apakah Anda memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang Anda terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?
- b. Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis Anda?
- c. Lalu, pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah Anda menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah-langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap tangguh atau mampu *resilient* (bertahan) dalam masa sulit?
- d. Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis Anda di masa pandemi Covid-19?

#### A. *Adaptive Capacity* (melalui pengamatan)

- a) Apa langkah yang (nama pemimpin) ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?
- b) Apa yang (nama pemimpin) lakukan untuk mengelola aspek-aspek *workforce* seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?
- c) Apakah ada tindakan spesifik yang (nama pemimpin) lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?

#### B. *Strategy Renewal*

- a) Inovasi apa yang (nama pemimpin) lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?
- b) Apakah (nama pemimpin) menggunakan platform online, media sosial, atau metode pemasaran tradisional?
- c) Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah (nama pemimpin) mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Bagaimana (nama pemimpin) mengelolanya dengan bijaksana?

*C. Appropriation Capacity*

- a) Dari pengalaman yang sudah dilalui, apakah ada rencana dari (nama pemimpin) untuk mempersiapkan bisnis keluarga untuk masa depan?
- b) Bagaimana (nama pemimpin) mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhan konsumen baru?
- c) Bagaimana (nama pemimpin) memanfaatkan teknologi dan pengetahuan tacit yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?

2. Faktor Strategi

A. Motivasi

- a) Apa yang menjadi motivasi (nama pemimpin) untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?
- b) Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi (nama pemimpin) untuk *survive*?
- c) Sejauh mana motivasi (nama pemimpin) yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan? Seberapa tinggi motivasi (nama pemimpin) untuk menjalankan bisnis ini?
- d) Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi (nama pemimpin)?
- e) Bagaimana tingkat motivasi mempengaruhi keputusan strategis yang (nama pemimpin) buat dalam bisnis?

B. Kompetensi

- a) Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang (nama pemimpin) miliki untuk peran ini?
- b) Bagaimana (nama pemimpin) terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini?

- c) Bagaimana (nama pemimpin) menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?
- d) Bagaimana (nama pemimpin) menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?
- e) Apa pendekatan (nama pemimpin) dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?
- f) Bagaimana (nama pemimpin) memastikan keberlanjutan relevansinya dalam industri ritel yang terus berubah dan berkembang?

**C. Dukungan Keluarga**

- a) Apakah (nama pemimpin) mendapatkan dukungan emosional dari Anda dalam mengelola bisnis keluarga? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis.
- b) Apakah (nama pemimpin) menerima dukungan finansial dari Anda atau anggota keluarga lainnya untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga?
- c) Apakah Anda secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi Anda memengaruhi kinerja bisnis?
- d) Apakah Anda memberikan nasihat atau saran terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?
- e) Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari Anda, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?

### Lampiran 3 : Hasil Wawancara Informan 1

#### Profil Narasumber

Nama : Amanda (nama samaran)  
Usia : 63  
Alamat : Blitar  
Jumlah Anggota Keluarga : 1 (Anak kandung)  
Latar belakang pendidikan : SMAK Diponegoro Blitar

#### Profil Bisnis

Nama bisnis : Toko Rejo  
Usia bisnis berdiri : 57 tahun  
Jenis produk yang ditawarkan : Pecah belah, plastik dan kebutuhan sehari-hari  
Sejarah bisnis : Didirikan oleh Ayah tahun 1966  
Rata-rata pemesanan setiap hari : Omset >5 juta per hari  
Jangkauan pemasaran produk : Blitar Raya  
Jangkauan pemasaran produk : Blitar Kota dan sekitarnya

|              |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya      | Halo ai, lama nggak ketemu kita                                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 1   | Halo nikk, iya kamu kok nggak pulang ke Blitar?                                                                                                                                                                                                            |
| Penanya      | Hahah iya ik, lagi magang sama skripsian biar cepet lulus. Oh ya ik, nanti wawancaranya santai aja yaa, nggak banyak kok pertanyaannya.                                                                                                                    |
| Informan 1   | Siap, nanti ai jawab sebisanya ya.                                                                                                                                                                                                                         |
| Penanya :    | Oke ik, langsung aja mungkin bisa diawali dengan cerita gimana ai bisa terlibat dalam bisnis keluarga ini?                                                                                                                                                 |
| Informan 1 : | Karena saya merupakan generasi kedua. Saya 6 bersaudara, semua perempuan, sebagai anak ke tiga dan tidak melanjutkan jenjang pendidikan S1 jadi saya memutuskan untuk belajar di bisnis keluarga yang saat itu masih pasang surut.                         |
| Penanya :    | Lalu gimana sih peran ai dalam bisnis keluarga ini?                                                                                                                                                                                                        |
| Informan 1 : | Perannya sebagai penerus bisnis ayah, saat saya menjalankan bisnis keluarga ini bisnis menjadi makin berkembang jadi ayah lebih mempercayakan bisnis ini kepada saya. Saat ini saya sudah menjadi pemimpin bisnis ini sejak tahun 1997 setelah ayah tiada. |
| Penanya :    | Apa yang menurut ai menjadi kunci kesuksesan bisni keluarga ini?                                                                                                                                                                                           |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 1 | : | Bekerja keras, peka terhadap pasar, dan ramah serta melakukan pelayanan yang terbaik.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Penanya    | : | Apa tantangan terbesar yang pernah ai hadapi dalam menjalankan bisnis keluarga dan bagaimana cara mengatasinya?                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Informan 1 | : | Persaingan harga dan <i>overstock</i> ( <i>stock</i> barang yang diperkirakan bisa terjual habis ternyata masih tersisa). Solusinya adalah mampu mengikuti harga pasar dengan keuntungan tipis dan lebih giat menawarkan produk ke pelanggan loyal maupun baru.                                                                                                                                         |
| Penanya    | : | Apakah ada pencapaian bisnis yang paling membanggakan bagi ai?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Informan 1 | : | Pada waktu krisis ekonomi sekitar 1998-1999, ekonomi lesu dan suku bunga deposito sangat tinggi sehingga sering memindahkan dana dari bank ke bank yang deposito tinggi sehingga bisa dapat bunga lebih untuk tambahan dana. Intinya, bisa konsisten, bertahan, dan tentu bisa berkembang menjadi 2 toko dengan varian produk yang lebih banyak.                                                        |
| Penanya    | : | Apakah ai merasa diakui dan dihargai di bisnis keluarga ini?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 1 | : | Tentunya iya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Penanya    | : | Apakah bisnis keluarga yang berhasil <i>resilient</i> /bertahan ini mampu mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik?                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 1 | : | Bisa, terbukti bisa mengembangkan dengan menambahkan produk-produk baru dan memperluas bisnis menjadi 2 toko saat ini.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Penanya    | : | Saat menjalankan bisnis, apakah ai memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang ai terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                                                                                                                                                                                                                     |
| Informan 1 | : | Ya pasti ada ya. Menurut saya, core value yang telah kita tanamkan yaitu konsistensi dan terbuka terhadap perubahan sangat membantu kita dalam bersaing menghadapi kompetitor. Dengan tetap konsisten pada usaha kita maka kita akan memperoleh kepercayaan dari para konsumen dan supplier dan hal ini sangat membantu kelangsungan usaha ini dalam menghadapi persaingan usaha dari para pemain baru. |
| Penanya    | : | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis ai?                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 1 | : | Ya, pandemi Covid-19 berdampak signifikan terhadap bisnis dengan menurunnya aktivitas ekonomi, penurunan permintaan, dan gangguan pada rantai pasokan.                                                                                                                                                                                                                    |
| Penanya    | : | Wah cukup berdampak ya ai, lalu pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah ai menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap Tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit?                                                                                                            |
| Informan 1 | : | Ya, selama pandemi Covid-19, bisnis keluarga ini menerapkan strategi penyesuaian, seperti mengalihkan penjualan ke platform online, memperluas layanan pengiriman, dan menyesuaikan stok barang. Langkah-langkah ini membantu bisnis tetap tangguh dengan memungkinkan akses pasar yang lebih luas dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan di tengah ketidakpastian. |
| Penanya    | : | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis ai di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Informan 1 | : | Ya, menerapkan strategi bisnis tersebut terbukti efisien dalam menjaga kelangsungan bisnis selama pandemi Covid-19. Pengalihan penjualan ke platform online dan perluasan layanan pengiriman memungkinkan bisnis untuk tetap beroperasi meskipun pembatasan fisik dan memperluas jangkauan pelanggan di tengah situasi yang sulit.                                        |
| Penanya    | : | Apa ada langkah yang ai ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                                                                                                                                                                                   |
| Informan 1 | : | Memperhitungkan pengeluaran dan pemasukkan supaya seimbang ( <i>balance</i> ) dan mengusahakan <i>cashflow</i> berjalan dengan lancar.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Penanya    | : | Apa yang ai lakukan untuk mengelola aspek-aspek <i>workforce</i> seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 1 | : | Tidak akan melakukan pengurangan karyawan dan pengurangan tunjangan karena sedari awal memperkerjakan karyawan sesuai kebutuhan saja.                                                                                                                                                                                                                                     |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :    | Apakah ada tindakan spesifik yang ai lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                                                                                                                                                                                               |
| Informan 1 : | Tentu dengan memilih produk yang diminati pasar dan dengan harga murah namun kualitas bagus serta melakukan pelayanan terbaik.                                                                                                                                                                                                           |
| Penanya :    | Inovasi apa yang ai lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Informan 1 : | Mengikuti perkembangan bisnis sekarang dengan mencoba <i>online shop</i> seperti <i>Shopee</i> .                                                                                                                                                                                                                                         |
| Penanya :    | Berarti ai sekarang lebih focus ke <i>online shop</i> atau tetap fokus ke metode tradisional?                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 1 : | Platform <i>online</i> sedang hiatus, jadi sekarang masih kembali ke metode pemasaran tradisional.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :    | Oh I see, lalu dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah ai pernah atau akan mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Bagaimana ai mengelolanya dengan bijaksana?                                                                                                         |
| Informan 1 : | Ya, saya memperluas toko saya dan produk, supaya seimbang jika toko yang 1 (jual pecah belah) peminatnya sedang menurun masih ada pemasukkan dari toko ke 2 (plastik dan kebutuhan sehari-hari). Contohnya saja kalau terpal di musim kemarau pasti tidak laku atau sepi, tapi produk lain seperti box lunch selalu laku setiap harinya. |
| Penanya :    | Dari pengalaman yang sudah pernah dilalui, apa rencana ai untuk mempersiapkan bisnis Anda untuk masa depan?                                                                                                                                                                                                                              |
| Informan 1 : | Ya mempersiapkan anak saya untuk meneruskan bisnis saya dengan caranya sendiri, siapa tahu lebih berhasil.                                                                                                                                                                                                                               |
| Penanya :    | Selain itu gimana cara ai mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhann konsumen baru?                                                                                                                                                                                                                  |
| Informan 1 : | Memastikan <i>supplier</i> terpercaya dan memiliki <i>track record</i> yang baik sehingga kualitas produk terjamin dan terjaga.                                                                                                                                                                                                          |
| Penanya :    | Bagaimana ai memanfaatkan teknologi dan pengetahuan yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?                                                                                                                                                                           |

|            |   |                                                                                                                                                                                           |
|------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 1 | : | Ya untuk saat ini masih berkembang di pelayanan pembayaran, seperti Qris dan pemesanan barang bisa melalui <i>online (whatsapp)</i> kemudian dikirim.                                     |
| Penanya    | : | Oke, ai, apasih yang jadi motivasi ai untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga ini?                                                                                            |
| Informan 1 | : | Karena meneruskan bisnis yang sudah jalan atau berkembang jauh lebih mudah daripada memulai suatu bisnis baru karena tinggal mengembangkan dan mempertahankan saja.                       |
| Penanya    | : | Saat menghadapi kesulitan apa yang jadi motivasi ai untuk <i>survive</i> ?                                                                                                                |
| Informan 1 | : | Ya karena ada tanggungan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan anak untuk pendidikan.                                                                                        |
| Penanya    | : | Menurut ai, sejauh mana motivasi yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan? Seberapa tinggi sih motivasi ai untuk menjalankan bisnis ini? |
| Informan 1 | : | Penting banget, tanpa motivasi orang tidak punya <i>sense of belonging</i> .                                                                                                              |
| Penanya    | : | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi ai sendiri?                                                                                       |
| Informan 1 | : | Ada, pelanggan yang tidak jujur dan tidak melunasi utang piutang saat pelanggan bangkrut. Jadi saat ini diusahakan untuk memperketat masalah utang piutang,                               |
| Penanya    | : | Menurut ai, apakah motivasi yang dimiliki mempengaruhi keputusan strategis yang ai buat dalam bisnis?                                                                                     |
| Informan 1 | : | Tentu berpengaruh. Jadi kita dalam situasi apapun harus berjuang untuk <i>survive</i> dan dengan bekerja keras semua bisa tercapai.                                                       |
| Penanya    | : | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang pernah ai dapatkan sebelumnya untuk peran ini?                                                                                             |
| Informan 1 | : | Ada, belajar dari ayah saya dan teman-teman untuk menjadi pemimpin atau pemilik bisnis yang baik dan bijaksana. Saling <i>sharing</i> dengan orang sekitar.                               |
| Penanya    | : | Bagaimana ai terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini?                                                                                                            |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 1 | : | Ya belajar dari pengalaman dan sering <i>sharing</i> dengan anak yang sedang berkuliah di bidang manajemen sehingga bisa mengikuti ilmu-ilmu bisnis di era saat ini.                                                                                          |
| Penanya    | : | Ai coba kasih contoh konkret tentang bagaimana Anda menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                                                                                                         |
| Informan 1 | : | Biasanya saya melakukan analisa harga pasar, bisa mencari barang baru melalui Google, berusaha mencari barang-barang varian baru untuk terus mengikuti perkembangan pasar.                                                                                    |
| Penanya    | : | Lalu bagaimana jika ai menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?                                                                                                                                                              |
| Informan 1 | : | <i>Take it easy</i> , kegagalan itu bukan segalanya, dari kesalahan kita tentu bisa berbuat lebih baik. Kalau dipikirkan malah membuat stress, harus terus maju ke depan.                                                                                     |
| Penanya    | : | Apa ada pendekatan yang ai lakukan dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                                                                                                                                       |
| Informan 1 | : | Sering <i>sharing</i> dengan anak, sudah tua juga jadi ya anaknya yang harus lebih berkembang.                                                                                                                                                                |
| Penanya    | : | Bagaimana cara ai memastikan agar tetap relevan dalam bidang retail yang terus berubah dan berkembang?                                                                                                                                                        |
| Informan 1 | : | Ya tetap <i>open minded</i> aja, ikuti perubahan dan perkembangan pasar terus.                                                                                                                                                                                |
| Penanya    | : | Oh ya, apakah ai mendapatkan dukungan emosional dari anggota keluarga, seperti anak, suami, atau orang tua, dalam mengelola bisnis keluarga? *Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis. |
| Informan 1 | : | Ada dong dari anak, setiap hari pasti anak apresiasi dan tentu disaat pusing dengan kerjaan pasti anak menyemangati.                                                                                                                                          |
| Penanya    | : | Apakah ai juga menerima dukungan finansial dari anggota keluarga untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga?                                                                                                                                        |
| Informan 1 | : | Iya, ini butuh tapi digunakan sebagai modal mengembangkan usaha ini. Biasanya dari adik atau kakak.                                                                                                                                                           |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya    | : | Apakah ada anggota keluarga yang secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi mereka memengaruhi kinerja bisnis? |
| Informan 1 | : | Ada, anak sering membantu di toko setiap hari saat libur sejak SD.                                                                                                                                                              |
| Penanya    | : | Apakah ai juga mendapatkan nasihat atau saran dari anggota keluarga, seperti suami, anak, atau orang tua, terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                                                           |
| Informan 1 | : | Ya, sering dari anak atau dari saudara lainnya.                                                                                                                                                                                 |
| Penanya    | : | Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari anggota keluarga, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?                                                                          |
| Informan 1 | : | Promosi iya tentu, penanganan pelanggan iya dibantu dalam distribusi barang orderan, kalau administratif dibantu oleh anak.                                                                                                     |

#### Lampiran 4 : Hasil Wawancara Informan 2

##### Profil Narasumber

Nama : Bella (nama samara)  
Usia : 44  
Alamat : Blitar  
Jumlah anggota keluarga : 3 (Suami dan 2 anak)  
Latar belakang pendidikan : S1 Teknik Industri Universitas Kristen Petra

##### Profil Bisnis

Nama bisnis : Indah Karya  
Usia bisnis berdiri : 42 Tahun  
Jenis produk yang ditawarkan : *Springbed* dan *Furniture*  
Sejarah bisnis : Didirikan pada tahun 1981 oleh orang tua  
Rata-rata pemesanan setiap hari : 5 produk  
Jangkauan pemasaran produk : Blitar Raya

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya      | Halo cee, kita mulai wawancaranya yaa, santai aja, cuman dikin kok hahaha.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 2   | Hahahaha, agak grogi nih, oke-oke udah siap.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Penanya :    | Mungkin bisa diawali dengan cerita gimana sih cece bisa terlibat dalam bisnis keluarga ini?                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Informan 2 : | Berawal dari mengisi waktu liburan saat kuliah, dengan memperhatikan kedua orang tua saya dalam menjalankan usaha ini, maka saya mencoba untuk belajar dengan arahan dari orang tua tentang <i>product knowledge</i> barang yang dijual di toko, bagaimana cara melayani konsumen dengan baik dan ramah serta bagaimana mengatur karyawan toko dengan baik dan sopan. |
| Penanya :    | Terus gimana peran cece dalam bisnis keluarga?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Informan 2 : | Awalnya saya hanya membantu orang tua dalam menjalankan usaha ini dengan hanya menjalankan apa yang sudah berjalan. Seiring waktu dan perkembangan usaha, saat ini saya berperan dalam hal manajemen toko, accounting sederhana dan perencanaan stok barang.                                                                                                          |
| Penanya :    | Apa yang menurut cece menjadi kunci kesuksesan bisnis keluarga ini?                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 2 : | Menurut saya kunci kesuksesan dari sebuah bisnis keluarga adalah konsistensi dan tetap terbuka terhadap adanya perubahan. Perubahan akan selalu ada, baik itu dari segi variasi barang dan juga perubahan system. Konsisten terhadap core business yang sudah kita jalankan selama ini, akan tetapi juga tetap terbuka terhadap segala hal perubahan yang ada agar usaha ini sustainable dan memberikan manfaat kepada konsumen dan semua karyawan kita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Penanya :    | Bisa ceritain dong ce, tantangan terbesar yang pernah dihadapi sebagai generasi kedua di bisnis keluarga dan bagaimana cece mengatasinya?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Informan 2 : | Menurut saya, tantangan terbesar saya dalam bisnis ini adalah saat adanya perubahan dari manual menjadi komputerisasi. Usaha ini sudah berjalan dengan system manual akan tetapi semakin lama varian produk semakin banyak, harga semakin fluktuatif, sehingga jika hanya mengandalkan ingatan dan catatan manual maka kita akan kesulitan. Sehingga kita memerlukan system yang terintegrasi dari <i>backend</i> hingga <i>frontend</i> . Masa transisi inilah yang merupakan tantangan terbesar dalam usaha keluarga ini. Saya mengatasi hal ini dengan melakukan system komputerisasi secara perlahan-lahan dan melakukan training kepada semua karyawan mengenai system yang akan kita gunakan agar mereka juga mengerti keuntungan menggunakan system ini. Selain itu juga melakukan monitoring pada saat masa transisi agar semua proses bisa sesuai dengan yang diharapkan . |
| Penanya :    | Sejauh ini, apa pencapaian bisnis yang paling membanggakan menurut cece?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 2 : | Menurut saya pencapaian yang membanggakan bagi saya adalah disaat system ini bisa di aplikasikan dan diterima semua pihak dengan baik, dengan demikian pekerjaan menjadi lebih mudah dan efektif bagi semuanya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Penanya :    | Apakah cece merasa diakui dan dihargai dalam peran di bisnis keluarga ini?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Informan 2 : | Ya, saya merasa sangat diakui dan dihargai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Penanya :    | Apakah bisnis yang berhasil resilient ini mampu mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 2 | : | Ya, usaha ini bisa tetap tumbuh dan berkembang. Terutama toko <i>offline</i> kita sudah ada 2. Selain itu juga saya dan suami mengembangkan bisnis baru yaitu toko HP.                                                                                                                                                                                                |
| Penanya    | : | Kueren ce, lalu saat menjalankan bisnis, apakah cece memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang cece terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                                                                                                                                                               |
| Informan 2 | : | Ya, strategi bisnis penting untuk kelancaran bisnis. Strategi yang kami terapkan melibatkan fokus pada pelayanan pelanggan yang baik, diversifikasi produk untuk menjangkau pasar yang lebih luas, efisiensi dalam manajemen stok, serta adaptasi terhadap perubahan pasar yang cepat. Semua ini telah membantu memastikan kelangsungan dan keberhasilan bisnis kami. |
| Penanya    | : | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis cece?                                                                                                                                                                                                                              |
| Informan 2 | : | Kalau bisnis kami sih nggak terlalu berpengaruh ya. Paling ya permintaan pembelian offline aja menurun tapi untuk pembelian online semakin meningkat.                                                                                                                                                                                                                 |
| Penanya    | : | Oh jadi gak terlalu berdampak ya ce, lalu pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah cece menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap Tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit?                                                                                            |
| Informan 2 | : | Kalau kami enggak ya, karena dari awal bisnis kami udah memperluas jangkauan menggunakan online. Jadi cuma lebih ditingkatkan aja kinerja dan pelayanannya.                                                                                                                                                                                                           |
| Penanya    | : | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis cece di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Informan 2 | : | Iyaa, tergolong efisien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Penanya    | : | Apa langkah yang cece ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                                                                                                                                                                                 |
| Informan 2 | : | Dengan komputerisasi dan menggunakan <i>system inventory</i> dan sales pos, maka dengan hal ini maka kita bisa menghindari kerugian yang disebabkan karena hilangnya barang dan juga salah harga jual, sehingga otomatis hal ini akan membantu keberlangsungan sumber daya finansial                                                                                  |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | yang kita miliki. Selain itu juga tetap harus ada fungsi <i>financial control</i> yang selalu rutin saya lakukan, agar sumber daya finansial ini tetap selalu terjaga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :    | Apa yang cece lakukan untuk mengelola aspek-aspek <i>workforce</i> seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Informan 2 : | Sebisa mungkin kita tidak akan melakukan hal-hal semacam ini. Dan selama usaha ini berlangsung kita tidak pernah ada pengurangan karyawan ataupun tunjangan. Kita selalu memastikan bahwa jumlah karyawan yg kita miliki sesuai dengan workload usaha kita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Penanya :    | Mungkin ada tindakan spesifik yang cece lakukan untuk menjaga citra bisnis? Terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Informan 2 : | Kita selalu memberikan training kepada karyawan baru mengenai bagaimana cara melayani konsumen dengan baik dan ramah. Product training secara rutin kepada semua karyawan, agar mereka memahami tentang produk yang mereka jual, sehingga dengan memahami kedua hal itu maka mereka akan mempunyai kepercayaan diri dalam menjual produk kepada konsumen. Dengan melayani konsumen sepenuh hati dan ramah, serta memberikan penjelasan yang jujur terhadap produk yang kita jual, maka hal ini juga akan berdampak positif terhadap citra toko kita dihadapan konsumen kita. |
| Penanya :    | Inovasi apa yang cece lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Informan 2 : | Agar kita tetap bertahan di era persaingan saat ini, maka kita juga harus adaptasi dengan apa yang disukai pasar saat ini. Ada 2 aspek yang kita lakukan, yaitu : Pertama, Digital Promosi. Kita juga melakukan promosi melalui sosial media seperti FB, IG, Tiktok. Karena saat ini para konsumen cukup dengan membuka hp saja sudah bisa belanja dan memilih barang yang mereka mau tanpa perlu datang ke toko. Kedua, Display Produk di toko. Memperbarui display barang di toko dengan selalu mengedepankan barang-barang modern dan model terbaru.                      |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :    | Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah cece berani mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Bagaimana cara mengelola dengan bijaksana?                                                                                                                                                                                                              |
| Informan 2 : | Ya, kami juga melakukan perluasan usaha dan diversifikasi produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang sangat beragam saat ini. Kami menerapkan apa yang sudah berjalan dengan baik di toko induk kepada toko cabang kami.                                                                                                                                                                                           |
| Penanya :    | Dari pengalaman yang sudah pernah dilalui, apa rencana cece untuk mempersiapkan bisnis di masa depan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Informan 2 : | Tentu saja agar tetap <i>sustainable</i> dan berkembang, maka kita memerlukan tunjangan finansial yang kuat. Maka dari itu, kami menerapkan segala sesuatunya secara efektif dan tidak <i>over</i> , sehingga kami bisa menekan sekecil mungkin <i>lost</i> dan <i>cost</i> yang tidak perlu, agar kami bisa memiliki sumber daya finansial yang cukup untuk mempersiapkan usaha yang lebih besar lagi di masa depan. |
| Penanya :    | Nah ce, semua pebisnis kan pasti mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhan konsumen baru, gimana caranya cece untuk memastikan semua itu?                                                                                                                                                                                                                                         |
| Informan 2 : | Tentu kami selalu memilih <i>supplier</i> dengan reputasi yang bagus dan barang yang memiliki kualitas bagus dengan harga yang kompetitif. Selain itu, kami juga memberikan edukasi kepada pelanggan kami mengenai barang yang mereka beli adalah barang dengan kualitas terjamin dan dilengkapi dengan layanan purna jual yang terbaik.                                                                              |
| Penanya :    | Lalu bagaimana cece memanfaatkan teknologi dan <i>tacit knowledge</i> yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?                                                                                                                                                                                                                                      |
| Informan 2 : | Kita menggunakan teknologi untuk operasional usaha agar pekerjaan <i>staff</i> menjadi lebih cepat dan efektif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :    | Oke kita masuk ke motivasi nih ce, apa yang menjadi motivasi cece untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Informan 2 : | Yang menjadi motivasi saya dalam menjalankan usaha ini adalah orang tua saya yang sudah merintis usaha ini dari nol hingga menjadi suatu usaha yang diakui oleh konsumen di Blitar. Oleh sebab itu, maka saya                                                                                                                                                                                                         |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | termotivasi untuk menjadikan usaha ini lebih maju dan berkembang lagi mengikuti perkembangan jaman.                                                                                                                                                                                                                         |
| Penanya :    | Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi untuk tetap <i>survive</i> ?                                                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 2 : | Keluarga dan semua karyawan yang menggantungkan hidupnya di usaha ini. Saya memiliki tanggung jawab terhadap keluarga dan juga karyawan yang bekerja di usaha ini agar tetap bisa menikmati hidup yang lebih baik lagi.                                                                                                     |
| Penanya :    | Menurut cece, sejauh mana motivasi yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan? Dan seberapa tinggi sih motivasi cece untuk menjalankan bisnis ini?                                                                                                                           |
| Informan 2 : | Menurut saya motivasi yang kuat sangat membantu kita dalam menjalankan usaha, terutama disaat kita down atau bisnis sedang lesu, maka dengan mengingat motivasi itu maka kita bisa siap bangkit lagi. Maka dari itu, motivasi saya untuk saat ini tergolong tinggi, karena tanpa motivasi bisnis keluarga tidak akan jalan. |
| Penanya :    | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi cece?                                                                                                                                                                                                                               |
| Informan 2 : | Tidak ada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Penanya :    | Menurut cece, bagaimana tingkat motivasi mempengaruhi keputusan strategis yang dibuat dalam bisnis?                                                                                                                                                                                                                         |
| Informan 2 : | Tingkat motivasi juga memberikan pengaruh terhadap pengambilan keputusan, akan tetapi tidak terlalu besar.                                                                                                                                                                                                                  |
| Penanya :    | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang pernah cece dapatkan sebelumnya untuk peran ini?                                                                                                                                                                                                                             |
| Informan 2 : | Tidak ada keahlian khusus selain mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, serta <i>detail in stock inventory</i> .                                                                                                                                                                         |
| Penanya :    | Lalu bagaimana cece meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang ada dalam bidang ini?                                                                                                                                                                                                                                    |
| Informan 2 : | Mengikuti perkembangan jaman melalui sosial media dan terjun langsung dalam melayani konsumen, sehingga kita bisa mengetahui secara langsung apa yang diinginkan oleh konsumen saat ini.                                                                                                                                    |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya    | : | Coba cece kasih contoh konkret tentang bagaimana cece menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                                                                                                       |
| Informan 2 | : | Kita bisa menggunakan ketrampilan kita seperti di detail in stock inventory disaat mencari stok barang yang selisih. Kita bisa membantu staff kita menelusuri stok barang yang di cari.                                                                       |
| Penanya    | : | Lalu jika gagal, gimana cece mengatasi itu?                                                                                                                                                                                                                   |
| Informan 2 | : | Sebisa mungkin kita telusuri dan analasi kesalahan ini sampai kita menemukan titik penyebab kegagalann ini dan kita gunakan pengalaman ini sebagai pembelajaran agar kita tidak mengulangi hal ini di kemudian hari.                                          |
| Penanya    | : | Apa yang cece lakukan dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                                                                                                                                                    |
| Informan 2 | : | Mempelajari terlebih dahulu sesuatu hal yg baru secara otodidak dan belajar dari pengalaman orang lain yang bisa di dapatkan dari sosial media atau internet.                                                                                                 |
| Penanya    | : | Bagaimana cara memastikan bahwa cece tetap relevan dalam bidang retail yang terus berubah dan berkembang?                                                                                                                                                     |
| Informan 2 | : | Tetap buka mata dan telinga kita terhadap segala hal inovasi baru dan juga apa yang sedang trending saat ini yang berhubungan dengan usaha kita                                                                                                               |
| Penanya    | : | Apakah cece mendapatkan dukungan emosional dari anggota keluarga, seperti anak, suami, atau orang tua, dalam mengelola bisnis keluarga Anda? *Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis. |
| Informan 2 | : | Ya, saya mendapatkan <i>support</i> dari keluarga dalam menjalankan usaha ini.                                                                                                                                                                                |
| Penanya    | : | Apakah Anda menerima dukungan finansial dari anggota keluarga untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga Anda?                                                                                                                                      |
| Informan 2 | : | Tidak.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Penanya    | : | Apakah ada anggota keluarga yang secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Jika ada, siapa saja anggota keluarga                                                 |

|              |                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | yang membantu? Lalu bagaimana kontribusi mereka memengaruhi kinerja bisnis?                                                                                                              |
| Informan 2 : | Ada, kontribusi anggota keluarga sangat membantu dalam mencapai tujuan usaha ini. Disini biasanya yang membantu suami dan anak pertama terus kadang beberapa saudara juga ikut membantu. |
| Penanya :    | Apakah cece mendapatkan nasihat atau saran dari anggota keluarga, seperti suami, anak, atau orang tua, terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                       |
| Informan 2   | Ya. Masukan tetap diperlukan agar kita bisa mendengarkan pendapat dan masukan dari pihak lain.                                                                                           |
| Penanya      | Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari anggota keluarga, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?                                   |
| Informan 2   | Membantu dalam hal operasional jika memang diperlukan.                                                                                                                                   |
| Penanya      | Oke cee, untuk pertanyaannya sudah selesai, terima kasih ce atas waktunya.                                                                                                               |
| Informan 2   | Thank you, semoga bermanfaat ya jawaban-jawaban saya hehehe.                                                                                                                             |

## Lampiran 5 : Hasil Wawancara Informan 3

### Profil Narasumber

Nama : Celin (nama samara)  
Usia : 43  
Alamat : Blitar  
Jumlah anggota keluarga : 1 (Ibu kandung)  
Latar belakang pendidikan : S1 Akuntansi Universitas Surabaya

### Profil Bisnis

Nama bisnis : Union Elektro  
Usia bisnis berdiri : 37 Tahun  
Jenis produk yang ditawarkan : *Sparepart* alat elektronik lalu berkembang menjadi alat elektronik dan alat listrik  
Sejarah bisnis : Didirikan pada tahun 1986 oleh orang tua, *struggle* di awal berdiri namun bisa beradaptasi dan berkembang hingga sekarang  
Rata-rata pemesanan setiap hari : Omset per hari 3-5 juta  
Jangkauan pemasaran produk : Kota dan Kabupaten Blitar

|              |                                                                                                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya      | Halo cee, langsung kita mulai ya wawancaranya.                                                                                                                     |
| Informan 3   | Halo2, oke siap.                                                                                                                                                   |
| Penanya :    | Bagaimana Anda bisa terlibat dalam bisnis keluarga ini?                                                                                                            |
| Informan 3 : | Sedari smp sudah dibiasakan untuk terlibat dalam usaha sehingga waktu terjun full di toko yaitu tahun 2002 proses penyesuaiannya tidak terlalu sulit.              |
| Penanya :    | Bagaimana peran Anda dalam bisnis keluarga?                                                                                                                        |
| Informan 3 : | Perannya sebagai penerus usaha keluarga.                                                                                                                           |
| Penanya :    | Apa yang menurut Anda menjadi kunci kesuksesan bisni keluarga ini?                                                                                                 |
| Informan 3 : | Kunci kesuksesan usaha terutama karena dapat mempertahankan konsumen-konsumen loyal sehingga banyak konsumen lama yg juga menurunkan loyalitasnya ke anak2 mereka. |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :    | Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam peran Anda di bisnis keluarga dan bagaimana cara mengatasinya?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Informan 3 : | Tantangan terbesar terutama mengalihkan kepercayaan konsumen dari papa ke generasi saya karena meski meneruskan usaha tidak bisa dielakkan ada perbedaan cara menjalankan usaha termasuk arah perkembangan usaha dan cara maintain langganan.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Penanya :    | Apa pencapaian bisnis yang paling membanggakan bagi Anda?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Informan 3 : | Pencapaian terbesar menurut saya bisa mempertahankan usaha keluarga sampai saat ini dan bergerak terus memperbarui usaha dengan menyesuaikan tantangan masa kini.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Penanya :    | Apakah Anda merasa diakui dan dihargai dalam peran Anda di bisnis keluarga ini?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Informan 3 : | Ya, saya merasa diakui dan dihargai, terbukti dengan kepercayaan yang diberikan keluarga dan langganan lama kepada saya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Penanya :    | Apakah bisnis yang berhasil resilient ini mampu mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Informan 3 : | Bisnis ini masih cukup berkembang meski tidak bisa dibilang pesat dan terus diusahakan dengan menyesuaikan perkembangan pasar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Penanya :    | Saat menjalankan bisnis, apakah anda memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang anda terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Informan 3 : | Ya, dalam menjalankan bisnis, strategi bisnis menjadi krusial. Salah satu strategi utama yang kami terapkan adalah mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan kami. Kami juga fokus pada diversifikasi produk untuk menjangkau lebih banyak segmen pasar, menjaga manajemen stok yang efisien, dan terus beradaptasi dengan perubahan pasar untuk menjaga kelancaran bisnis kami. Semua strategi ini membantu kami dalam menjalankan bisnis dengan baik. |
| Penanya :    | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis anda?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Informan 3 : | Berdampak banget, soalnya sewaktu itu pemasok banyak yang kena Covid-19 jadi bingung banget.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :    | Wah cukup berdampak ya, lalu pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah anda menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap Tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit? |
| Informan 3 : | Kemarin akhirnya langsung cari lagi mana pemasok yang masih bisa untuk kita stok. Terus karena permintaan juga agak menurun kita mulai kurangi stoknya supaya nggak rugi. Penjualan online juga semakin kita push.                                            |
| Penanya :    | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis anda di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                                |
| Informan 3 : | Menurut saya efisien, karena adanya perubahan strategi saya jadi lebih stabil.                                                                                                                                                                                |
| Penanya :    | Apa langkah yang Anda ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                                                                         |
| Informan 3 : | Untuk melindungi bisnis secara finansial, saya selalu memperhatikan rasio aman antara aset likuid, hutang, stok barang dan omset. Yang mana meski itu berarti ekspansi bisnis yg tidak agresif tapi rasio itu selalu jadi pertimbangan utama saya.            |
| Penanya :    | Apa yang Anda lakukan untuk mengelola aspek-aspek workforce seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?                                                                                                     |
| Informan 3 : | Pengurangan karyawan dan tunjangan jadi opsi terakhir buat saya, untuk menghadapi pasar yang lesu, saya lebih memilih menyesuaikan bonus sesuai penjualan.                                                                                                    |
| Penanya :    | Apakah ada tindakan spesifik yang Anda lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                                                                                                                  |
| Informan 3 : | Untuk menjaga citra bisnis saya menjalankan <i>after sales service</i> khususnya untuk konsumen-konsumen loyal sehingga dapat memperkuat kelangsungan bisnis jangka panjang.                                                                                  |
| Penanya :    | Inovasi apa yang Anda lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                                                                                                                 |

|            |   |                                                                                                                                                                                                      |
|------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 3 | : | Inovasi yang saya lakukan selalu mengamati selera pasar yang berubah dan mengadaptasi cara-cara penjualan baru misal penjualan <i>online</i> saat ini.                                               |
| Penanya    | : | Apakah Anda menggunakan platform online, media sosial, atau metode pemasaran tradisional?                                                                                                            |
| Informan 3 | : | Iya, toko kami menggunakan pemasaran melalui FB, IG dan beberapa platform penjualan online.                                                                                                          |
| Penanya    | : | Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah Anda mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Bagaimana Anda mengelolanya dengan bijaksana? |
| Informan 3 | : | Patokan saya selalu rasio aman dana likuid, stok dan omset sehingga kami belum berpikir memperluas usaha tapi melakukan diversifikasi produk menyesuaikan selera pasar.                              |
| Penanya    | : | Dari pengalaman yang sudah Anda lalui, apa rencana Anda untuk mempersiapkan bisnis Anda untuk masa depan?                                                                                            |
| Informan 3 | : | Rencana jangka panjang adalah mendorong penjualan online sehingga dpt memaksimalkan sumber daya baik pegawai, produk, waktu dan diversifikasi produk.                                                |
| Penanya    | : | Bagaimana Anda mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhan konsumen baru?                                                                                          |
| Informan 3 | : | Untuk mempertahankan kualitas produk kami selalu memilih supplier terpercaya dan menerapkan standard pelayanan yang baik.                                                                            |
| Penanya    | : | Bagaimana Anda memanfaatkan teknologi dan pengetahuan tacit yang Anda miliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?                            |
| Informan 3 | : | Digitalisasi stok barang dan menyediakan layanan dan konsultasi produk online untuk konsumen.                                                                                                        |
| Penanya    | : | Apa yang menjadi motivasi Anda untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?                                                                                                                  |
| Informan 3 | : | Motivasi saya adalah mempertahankan semangat dan etos kerja papa saya, melayani dan menambah konsumen loyal serta menyediakan lapangan kerja untuk org lain.                                         |

|            |   |                                                                                                                                                                                                      |
|------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya    | : | Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi Anda untuk survive?                                                                                                                              |
| Informan 3 | : | Bahwa banyak orang akan kehilangan manfaat dari usaha yang saya jalankan kalau saya tidak survive. Jadi harus punya tingkat motivasi yang tinggi.                                                    |
| Penanya    | : | Menurut Anda, sejauh mana motivasi yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis Keluarga ini secara berkelanjutan? Seberapa tinggi motivasi Anda untuk menjalankan bisnis ini?            |
| Informan 3 | : | Motivasi adalah faktor utama karena saya merasa memiliki tanggung jawab besar atas orang-orang yang mendapat manfaat dari kerja saya termasuk keluarga, pegawai dan konsumen.                        |
| Penanya    | : | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi Anda?                                                                                                        |
| Informan 3 | : | Ya. Waktu pengalihan usaha dari papa ke saya, saya mendapat banyak dukungan dr pegawai-pegawai kami serta konsumen-konsumen lama sehingga saya merasa bertanggung jawab atas mereka sampai saat ini. |
| Penanya    | : | Bagaimana tingkat motivasi Anda mempengaruhi keputusan strategis yang Anda buat dalam bisnis?                                                                                                        |
| Informan 3 | : | Karena motivasi saya meliputi karyawan dan konsumen, jadi saya berusaha menetapkan rasio aman jadi dasar keputusan bisnis saya.                                                                      |
| Penanya    | : | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang pernah Anda dapatkan sebelumnya untuk peran ini?                                                                                                      |
| Informan 3 | : | Saya terbantu oleh latar belakang pendidikan saya, yaitu akuntansi dan pengalaman kerja saya sebelumnya.                                                                                             |
| Penanya    | : | Bagaimana Anda terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Anda dalam bidang ini?                                                                                                                |
| Informan 3 | : | Belajar dan menerima masukan dari relasi-relasi yang sebidang, <i>supplier</i> serta karyawan yang mana berhubungan. langsung dengan konsumen.                                                       |
| Penanya    | : | Dapatkah Anda memberikan contoh konkret tentang bagaimana Anda menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                                     |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 3 | : | Menggunakan pengetahuan dari pendidikan yang saya miliki untuk mengubah pencatatan stok barang dari manual menjadi digital sehingga dapat mempercepat waktu penjualan dan pengambilan barang.                                                                |
| Penanya    | : | Bagaimana Anda menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?                                                                                                                                                                     |
| Informan 3 | : | Selalu menjadikan kesalahan dan kegagalan sebagai guru untuk maju ke depan dengan support dan bantuan dari keluarga dan orang-orang dekat saya.                                                                                                              |
| Penanya    | : | Apa pendekatan Anda dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                                                                                                                                                     |
| Informan 3 | : | Selalu menerima masukan dan pengajaran dr supplier dan relasi tentang hal-hal baru, mempelajari pengetahuan baru dari media-media online khususnya dan berbagi pengetahuan dengan relasi-relasi dekat.                                                       |
| Penanya    | : | Bagaimana Anda memastikan bahwa Anda tetap relevan dalam bidang retail yang terus berubah dan berkembang?                                                                                                                                                    |
| Informan 3 | : | Untuk tetap relevan kami selalu berusaha menyesuaikan tipe penjualan, pemasaran dan produk yang ditawarkan sesuai kondisi pasar.                                                                                                                             |
| Penanya    | : | Apakah Anda mendapatkan dukungan emosional dari anggota keluarga, seperti anak, suami, atau orang tua, dalam mengelola bisnis keluarga Anda? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis. |
| Informan 3 | : | Ya, keluarga sangat berperan penting dalam usaha saya, khususnya mama yg mendukung keputusan-keputusan yang saya ambil dan adik yang membantu secara fisik dan dukungan dalam usaha.                                                                         |
| Penanya    | : | Apakah Anda menerima dukungan finansial dari anggota keluarga untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga Anda?                                                                                                                                     |
| Informan 3 | : | Sampai saat ini saya bertahan dan berkembang dengan aset finansial yang saya terima waktu pengalihan usaha.                                                                                                                                                  |
| Penanya    | : | Apakah ada anggota keluarga yang secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi mereka memengaruhi kinerja bisnis?                              |

|            |   |                                                                                                                                                                                                   |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 3 | : | Iya, adik saya terlibat langsung dalam operasional dan manajemen. Sangat membantu khususnya dalam menangani penjualan dan pemasaran secara online sehingga kami dapat memperluas jangkauan pasar. |
| Penanya    | : | Apakah Anda mendapatkan nasihat atau saran dari anggota keluarga, seperti suami, anak, atau orang tua, terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                                |
| Informan 3 | : | Saya selalu bertukar pikiran dengan adik saya tentang operasional usaha dan saya selalu meminta pendapat mama ketika hendak mengambil keputusan besar dalam usaha.                                |
| Penanya    | : | Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari anggota keluarga, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?                                            |
| Informan 3 | : | Saya dan adik saya bersama-sama menangani pemasaran dan layanan pelanggan serta tugas administratif lain.                                                                                         |

## Lampiran 6 : Hasil Wawancara Informan 4

### Profil Narasumber

Nama : Dina (nama samara)  
Usia : 45  
Alamat : Blitar  
Jumlah anggota keluarga : 4 (Suami dan 3 anak)  
Latar belakang pendidikan : SMA

### Profil Bisnis

Nama bisnis : Sanjaya Elektronik  
Usia bisnis berdiri : 26 Tahun  
Jenis produk yang ditawarkan : *Sparepart* elektronik  
Sejarah bisnis : Didirikan pada tahun 1997 oleh orang tua  
Rata-rata pemesanan setiap hari : 50 produk  
Jangkauan pemasaran produk : Blitar Kota dan sekitarnya

|            |   |                                                                                                                                                                                           |
|------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya    | : | Halo aii, sorry ya ai ganggu waktunya hehe                                                                                                                                                |
| Informan 4 | : | Gapapa vii, ini ai ya lagi senggang, nanti ai jawab sebisanya ya.                                                                                                                         |
| Penanya    | : | Oke-oke ai, pertama mungkin ai bisa ceritain bagaimana ai bisa terlibat dalam bisnis keluarga ini?                                                                                        |
| Informan 4 | : | Karena saya merupakan generasi kedua yang menjalankan bisnis ini.                                                                                                                         |
| Penanya    | : | Jadi gimana peran ai dalam bisnis keluarga?                                                                                                                                               |
| Informan 4 | : | Turut serta dalam mengelola bisnis.                                                                                                                                                       |
| Penanya    | : | Apa yang menurut ai menjadi kunci kesuksesan bisni keluarga ini?                                                                                                                          |
| Informan 4 | : | Kepercayaan dan semangat dalam bekerja.                                                                                                                                                   |
| Penanya    | : | Apa tantangan terbesar yang pernah ai hadapi di bisnis keluarga dan bagaimana cara mengatasinya?                                                                                          |
| Informan 4 | : | Cara mengatur waktu karena membagi waktu sebagai ibu rumah tangga dan peran dalam mengelola bisnis. Cara yang dilakukan untuk mengatasinya adalah dengan membuat jadwal untuk dikerjakan. |
| Penanya    | : | Apa pencapaian bisnis yang paling membanggakan bagi ai?                                                                                                                                   |
| Informan 4 | : | Usaha semakin maju.                                                                                                                                                                       |
| Penanya    | : | Apakah ai merasa diakui dan dihargai di bisnis keluarga ini?                                                                                                                              |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 4 | : | Ya, tentu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Penanya    | : | Apakah bisnis yang berhasil resilient/bertahan ini mampu mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik?                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Informan 4 | : | Ya, bisnis ini bertahan dan berlanjut hingga saat ini. Namun untuk perkembangan tidak terlalu signifikan, karena hanya di diversifikasi produk saja.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Penanya    | : | Saat menjalankan bisnis, apakah anda memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang anda terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                                                                                                                                                                                                                       |
| Informan 4 | : | Ya, kami memiliki strategi bisnis yang kami terapkan. Fokus utama kami adalah memperluas jangkauan online untuk meningkatkan visibilitas, memperbarui stok secara teratur berdasarkan permintaan pelanggan, memprioritaskan pelayanan pelanggan yang baik, serta terus meningkatkan kualitas produk dan layanan kami. Semua strategi ini membantu menjaga kelancaran operasional dan pertumbuhan bisnis kami. |
| Penanya    | : | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis ai?                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Informan 4 | : | Masa pandemic kemarin berpengaruh banget ke bisnis, karena lockdown jadi menurun banget permintaannya. Bahkan, sampai waktu itu beberapa minggu gak ada sama sekali pesanan yang masuk.                                                                                                                                                                                                                       |
| Penanya    | : | Wah cukup berdampak ya ai, lalu pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah ai menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit?                                                                                                                                                |
| Informan 4 | : | Tentu ada, kalau enggak segera beradaptasi bakal susah bisnisnya. Waktu itu langsung banting setir untuk apa-apa dilakuin secara online. Mulai berhubungan dengan supplier, promosi, penjualan, dan lainnya langsung online semua.                                                                                                                                                                            |
| Penanya    | : | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis ai di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|            |   |                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 4 | : | Kalau dilihat dari hasilnya sih berpengaruh ya. Soalnya, dari pandemic ini juga saya lebih melek sama teknologi. Penjualan juga lebih meningkat dari sebelumnya.                                                |
| Penanya    | : | Apa langkah yang ai ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                             |
| Informan 4 | : | Memisahkan antara finansial pribadi dengan bisnis sehingga sumber daya finansial mampu difokuskan untuk hal berkaitan dengan bisnis saja.                                                                       |
| Penanya    | : | Apa yang ai lakukan untuk mengelola aspek-aspek workforce seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?                                                         |
| Informan 4 | : | Pengurangan tunjangan.                                                                                                                                                                                          |
| Penanya    | : | Apakah ada tindakan spesifik yang ai lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                                                                      |
| Informan 4 | : | Mengutamakan pelayanan terbaik bagi pelanggan.                                                                                                                                                                  |
| Penanya    | : | Inovasi apa yang ai lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                                                                     |
| Informan 4 | : | Mengikuti perubahan pasar dengan mulai mempertimbangkan membuka bisnis secara online.                                                                                                                           |
| Penanya    | : | Apakah ai menggunakan platform online, media sosial, atau metode pemasaran tradisional?                                                                                                                         |
| Informan 4 | : | Pemasaran tradisional.                                                                                                                                                                                          |
| Penanya    | : | Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah ai berani untuk mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Bagaimana Anda mengelolanya dengan bijaksana? |
| Informan 4 | : | Ya, saya melakukan diversifikasi produk sesuai kebutuhan pasar, untuk perluasan bisnis masih belum.                                                                                                             |
| Penanya    | : | Dari pengalaman yang sudah ai lalui, apa ada rencana mempersiapkan bisnis untuk masa depan?                                                                                                                     |
| Informan 4 | : | Membuka cabang.                                                                                                                                                                                                 |
| Penanya    | : | Bagaimana ai mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhan konsumen baru?                                                                                                       |

|            |   |                                                                                                                                                                    |
|------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 4 | : | Tetap memberikan kualitas dan layanan yang baik untuk seluruh konsumen.                                                                                            |
| Penanya    | : | Bagaimana ai memanfaatkan teknologi dan tacit knowledge yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar? |
| Informan 4 | : | Menerapkan pengetahuan dan teknologi untuk mengetahui kebutuhan pasar.                                                                                             |
| Penanya    | : | Apa yang menjadi motivasi ai untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?                                                                                  |
| Informan 4 | : | Menjadikan bisnis keluarga semakin sukses dan berkembang.                                                                                                          |
| Penanya    | : | Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi ai untuk survive?                                                                                              |
| Informan 4 | : | Visi dan misi bisnis yang dibentuk sejak awal harus tetap diteruskan.                                                                                              |
| Penanya    | : | Jadi, apakah menurut ai motivasi ai saat ini tinggi atau tergolong rendah?                                                                                         |
| Informan 4 | : | Sejauh ini tergolong tinggi.                                                                                                                                       |
| Penanya    | : | Menurut ai nih, sejauh mana motivasi yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan?                                    |
| Informan 4 | : | Sangat berpengaruh.                                                                                                                                                |
| Penanya    | : | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi ai?                                                                        |
| Informan 4 | : | Tidak ada.                                                                                                                                                         |
| Penanya    | : | Bagaimana tingkat motivasi ai mempengaruhi keputusan strategis yang dibuat dalam bisnis?                                                                           |
| Informan 4 | : | Sangat mempengaruhi.                                                                                                                                               |
| Penanya    | : | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang pernah ai dapatkan sebelumnya untuk peran ini?                                                                      |
| Informan 4 | : | Ya, ada.                                                                                                                                                           |
| Penanya    | : | Boleh dikasih contoh kah ai untuk keterampilannya?                                                                                                                 |
| Informan 4 | : | Keterampilan pasti dapat dari pengalaman sih, jadi ya hanya pelayanan konsumen, ngatur finansial, dsb. Dasar-dasar aja.                                            |
| Penanya    | : | Oke, lalu gimana caranya ai untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini?                                                                |
| Informan 4 | : | Dengan berusaha untuk belajar mengenai perkembangan dunia bisnis.                                                                                                  |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :    | Mungkin ai bisa memberikan contoh konkret tentang bagaimana ai menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                                                                                      |
| Informan 4 : | Selalu menerapkan ajaran yang diberikan berkaitan dengan bisnis.                                                                                                                                                                                      |
| Penanya :    | Bagaimana ai menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?                                                                                                                                                                |
| Informan 4 : | Dengan menjadikan kegagalan sebagai guru.                                                                                                                                                                                                             |
| Penanya :    | Apa pendekatan ai dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                                                                                                                                                |
| Informan 4 : | Berusaha untuk memahami serta mempelajari.                                                                                                                                                                                                            |
| Penanya :    | Bagaimana ai memastikan kalau ai ini tetap relevan dalam bidang retail yang terus berubah dan berkembang?                                                                                                                                             |
| Informan 4 : | Selalu mengikuti perkembangan dalam bisnis dan menerapkan hal yang dipelajari.                                                                                                                                                                        |
| Penanya :    | Apakah ai mendapatkan dukungan emosional dari anggota keluarga, seperti anak, suami, atau orang tua, dalam mengelola bisnis keluarga? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis. |
| Informan 4 : | Ya, dengan selalu memberikan semangat baik secara tindakan maupun verbal.                                                                                                                                                                             |
| Penanya :    | Apakah ai pernah atau menerima dukungan finansial dari anggota keluarga untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga Anda?                                                                                                                    |
| Informan 4 : | Tidak.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Penanya :    | Apakah ada anggota keluarga yang secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi mereka memengaruhi kinerja bisnis?                       |
| Informan 4 : | Ya, dengan saling bekerja bersama untuk mencapai kesuksesan bisnis.                                                                                                                                                                                   |
| Penanya :    | Apakah ai mendapatkan nasihat atau saran dari anggota keluarga, seperti suami, anak, atau orang tua, terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                                                                                      |

|            |   |                                                                                                                                                        |
|------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 4 | : | Ya.                                                                                                                                                    |
| Penanya    | : | Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari anggota keluarga, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya? |
| Informan 4 | : | Ya, promosi.                                                                                                                                           |

## Lampiran 7 : Hasil Wawancara Anggota Keluarga Informan 1 (Informan 1A)

### Profil

Nama : Fina (nama samaran)

Usia : 20 tahun

Alamat : Blitar

Peran dalam keluarga : Anak kandung

Latar belakang pendidikan : SMA

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya       | Haaiii me, langsung aja ya me wawancaranya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Informan 1A   | Oke cee                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Penanya :     | Menurutmu, saat menjalankan bisnis, apakah ai Amanda memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang ai Amanda terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                                                                                                                                                                                                                                               |
| Informan 1A : | Menurut saya keputusan strategis yang diambil oleh mama sudah sangat membantu dalam mempertahankan bisnis sejak dulu, karena persaingan harga dan persaingan jenis varian produk di Kota Blitar apalagi toko-toko plastik dan pecah belah ini sangat banyak. Jadi dengan strategi dimana mama mencari produk-produk yang belum dijual oleh toko lain ini menguntungkan sekali, toko lain ini juga bisa mengambil atau melakukan barter barang dengan mama. |
| Penanya :     | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis keluarga?                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Informan 1A : | Cukup berpengaruh yak arena aktivitas ekonomi kan mendadak menurun banget.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Penanya :     | Lalu, pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah ai Amanda menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah-langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit?                                                                                                                                                                                                        |
| Informan 1A : | Ada, mama langsung melakukan penyesuaian buat ke online.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Penanya :     | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis keluarga di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Informan 1A : | Cukup efisien, karena sejak berubah ke online penjualan meningkat sedikit demi sedikit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Apa langkah yang ai Amanda ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Informan 1A : | Menurut saya, financial & inventory control yang dilakukan oleh mama in sudah cukup untuk melindungi bisnis keluarga, karena toko plastik dan pecah belah ini bisa laku musiman, terkadang harus memperhatikan stock-stock produk juga, kalau lagi laris ya di stock lebih banyak, tapi kalau sudah bukan musimnya pasti mama stock sedikit buat melancarkan cash flow nya.                                                                                        |
| Penanya :     | Apa yang ai Amanda lakukan untuk mengelola aspek-aspek <i>workforce</i> seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Informan 1A : | Sejauh ini mama tidak pernah melakukan pengurangan karyawan dan tunjangan, karena memang karyawan di toko itu secukupnya saja dan semua karyawan akrab dengan mama.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Penanya :     | Apakah ada tindakan spesifik yang ai Amanda lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Informan 1A : | Pastinya setiap pemimpin bisnis itu mencari produk dengan harga terjangkau tetapi dengan kualitas yang baik, begitu juga mama, beliau juga selalu memastikan kualitas-kualitas produk setiap kali produk itu dikirim, begitu ada yang rusak pasti mama akan minta retur, karena tak jarang juga ada konsumen yang memberikan masukan terkait kualitas produk.                                                                                                      |
| Penanya :     | Inovasi apa yang ai Amanda lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Informan 1A : | Sebenarnya saya sudah mulai membantu mama di toko sejak SD, saat pandemic COVID-19, toko agak sepi dan saya berinovasi untuk membuatkan akun Shopee, namun karena persaingan harga yang sangat ketat dan harga di Shopee murah-murah belum lagi ongkir yang nanti akan menambah beban bagi konsumen, jadi Shopee hanya berjalan selama pandemi saja untuk tambahan <i>revenue</i> , setelah itu saya kembali sekolah jadi Shopee belum aktif lagi sampai saat ini. |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Apakah ai Amanda menggunakan platform online, media sosial, atau metode pemasaran tradisional?                                                                                                                                                                                                     |
| Informan 1A : | Saat ini tradisional, karena di Blitar kebanyakan masih toko-toko tradisional gitu.                                                                                                                                                                                                                |
| Penanya :     | Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah ai Amanda mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Dan bagaimana cara mengelola dengan bijaksana?                                                                                         |
| Informan 1A : | Ya tentu, dulu bisnis Toko Rejo ini hanya menjual barang pecah belah saja, seperti sapu, wajan, karpet, dsb. Tapi, sejak 2017 mama mulai membuka toko baru, persis disebelah toko yang lama dengan menjual produk seperti macam-macam produk plastik, terpal, Styrofoam, tas kain, dos makan, dsb. |
| Penanya :     | Dari pengalaman yang sudah dilalui, apakah ada rencana dari ai Amanda untuk mempersiapkan bisnis keluarga untuk masa depan?                                                                                                                                                                        |
| Informan 1A : | Tentu saja, dengan cara memberi pendidikan terbaik untuk saya, yaitu jurusan Manajemen sehingga saya dapat melanjutkan toko yang sudah mampu bertahan dan berkembang ini sebagai generasi ke-3.                                                                                                    |
| Penanya :     | Bagaimana ai Amanda mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhann konsumen baru?                                                                                                                                                                                  |
| Informan 1A : | Mama pasti melakukan analisa dulu terhadap supplier, jadi supplier datang membawa contoh produk, dari situ mama memastikan kalau produk yang akan dibeli itu kualitasnya baik dan stabil. Selain itu mama juga sering cek produk saat dikirim, jadi kalau ada yang rusak pasti retur.              |
| Penanya :     | Bagaimana ai Amanda memanfaatkan teknologi dan pengetahuan tacit yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?                                                                                                                        |
| Informan 1A : | Sebenarnya inti dari bisnis ini adalah bekerja keras dan menjalankan bisnis dengan senang hati setiap harinya, jadi untuk teknologi toko kami ini baru saja menggunakan Qris untuk pembayaran. Karena seperti yang sudah saya jelaskan tadi, di Blitar masih banyak toko-toko yang tradisional     |
| Penanya :     | Apa yang menjadi motivasi ai Amanda untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?                                                                                                                                                                                                           |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 1A : | Menurut saya ya karena untuk menghidupi saya. Mama adalah single parent sejak saya berusia 2 tahun, jadi motivasinya apalagi kalau bukan untuk masa depan saya.                                                                                       |
| Penanya :     | Menurutmu, saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi ai Amanda untuk <i>survive</i> ?                                                                                                                                                       |
| Informan 1A : | Motivasi penting banget yaa, tentu saja keluarga (saya) dan para karyawan yang loyal membantu mama. Karena kalau toko ini tidak berhasil survive, karyawan kami (sudah 10 tahun lebih) juga akan kehilangan sumber mata pencahariannya.               |
| Penanya :     | Sejauh mana motivasi ai Amanda yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan? Seberapa tinggi motivasinya untuk menjalankan bisnis ini?                                                                   |
| Informan 1A : | Sangat berpengaruh, karena setiap orang kalau tidak memiliki motivasi untuk maju ke depan ya tidak akan tercapai tujuannya. Menurut saya motivasi mama sangat tinggi sekali, buktinya beliau sudah terjun ke bisnis keluarga ini lebih dari 10 tahun. |
| Penanya :     | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi ai Amanda?                                                                                                                                                    |
| Informan 1A : | Ya menurut saya sih karena banyak pedagang-pedagang kelilingan yang sering menunggak hutang, dari situ cashflow toko sering terhambat dan mama juga sering pusing memikirkan hal itu.                                                                 |
| Penanya :     | Bagaimana tingkat motivasi mempengaruhi keputusan strategis yang ai Amanda buat dalam bisnis?                                                                                                                                                         |
| Informan 1A : | Ya selama motivasi itu masih melekat di diri mama, tentu keputusan-keputusan strategis yang nantinya akan diambil akan berpengaruh positif terhadap perkembangan bisnis keluarga ini.                                                                 |
| Penanya :     | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang ai Amanda miliki untuk peran ini?                                                                                                                                                                      |
| Informan 1A : | Dengan latar belakang mama yang lulus SMA mungkin tidak ada ya, tapi tentu dari pengalaman-pengalaman dan ajaran dari kakek pasti kemampuan/keterampilan mama berkembang dengan sendirinya.                                                           |
| Penanya :     | Bagaimana cara ai Amanda terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini?                                                                                                                                                            |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 1A : | Biasanya sih sharing-sharing dengan saya, setiap malam kami telponan untuk ngobrol seputar kegiatan sehari-hari, tak jarang juga saya memberikan saran dan kritik terhadap kinerja mama.                                                             |
| Penanya :     | Bagaimana ai Amanda menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                                                                                                                                |
| Informan 1A : | Bisa jadi keterampilan dalam melayani konsumen ya, soalnya mama jago banget soal merayu konsumen, selain itu mama juga open minded sih untuk perkembangan jaman, jadi menurut saya tantangan-tantangan yang dihadapi pasti bisa diatasi dengan baik. |
| Penanya :     | Bagaimana ai Amanda menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?                                                                                                                                                        |
| Informan 1A : | Mama sih orang nya santai ya kalau ada kegagalan gitu, apalagi saya kan juga masih sering salah-salah kalau di toko, pokoknya dari kegagalan ini kita harus belajar dan kalau bisa kesalahan yang sama tidak boleh diulang lagi.                     |
| Penanya :     | Apa pendekatan yang ai Amanda lakukan dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                                                                                                                           |
| Informan 1A : | Ya itu, sering sharing-sharing aja sama saya, karena kan ilmu dulu dan sekarang pasti ada perubahan.                                                                                                                                                 |
| Penanya :     | Bagaimana ai Amanda memastikan keberlanjutan relevansinya dalam industri ritel yang terus berubah dan berkembang?                                                                                                                                    |
| Informan 1A : | Mama selalu <i>open minded</i> , kalau saya atau orang lain kasih kritik dan saran selalu di dengar dan di praktekkan.                                                                                                                               |
| Penanya :     | Apakah ai Amanda mendapatkan dukungan emosional dari Anda dalam mengelola bisnis keluarga? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis.                                           |
| Informan 1A : | Tentu, tidak hanya dari saya sebagai anak saja, tapi saudara-saudara lain dari selalu membantu dan memberi dukungan emosional.                                                                                                                       |
| Penanya :     | Apakah ai Amanda menerima dukungan finansial dari Anda atau anggota keluarga lainnya untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga?                                                                                                           |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 1A : | Iya, kadang untuk modal membeli produk-produk baru atau menutup uang kas yang belum memenuhi. Uang kas maksudnya <i>cashflow</i> kalau sedang tidak stabil gitu.                                                                                          |
| Penanya :     | Apakah kamu secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi Anda memengaruhi kinerja bisnis?                                                  |
| Informan 1A : | Ya, saya sering membantu di toko sejak kecil. Memengaruhinya ya karena saya sering sharing-sharing itu, jadi mama lebih tau dan terbuka tentang ilmu dan tantangan dunia bisni saat ini.                                                                  |
| Penanya :     | Apakah kamu sering memberikan nasihat atau saran terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                                                                                                                                              |
| Informan 1A : | Ya, seperti yang sudah saya bilang di awal, sharing-sharing.                                                                                                                                                                                              |
| Penanya :     | Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari kamu, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?                                                                                                                |
| Informan 1A : | Semua nya iya, pasti dan tentu saya lakukan untuk perkembangan bisnis mama.                                                                                                                                                                               |
| Penanya :     | Oke me, terakhir nih, dari pertanyaan-pertanyaan tadi, menurutmu bisnis keluarga Toko Rejo yang berhasil <i>resilient</i> atau bertahan sejauh ini sudah mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik?                                               |
| Informan 1A : | Pasti ce, soalnya dari aku bantu-bantu dulu pas masih kecil, jualan produk pecah belah trus juga cuma ada 1 toko aja. Kalau sekarang sudah ada 2 toko dan dengan produk yang berbeda. So, ya bisnis ini berkembang dan akan terus melakukan pengembangan. |

## Lampiran 8 : Hasil Wawancara Anggota Keluarga Informan 2 (Informan 2A)

### Profil

Nama : Gino (nama samaran)  
Usia : 45 tahun  
Alamat : Blitar  
Peran dalam keluarga : Suami  
Latar belakang pendidikan : S1

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Halo ko, ganggu waktunya sebentar ya ko, hahaha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Informan 2A : | Waduh, bayar lo yaa hahaha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Penanya :     | Wadududu, yawes langsung mulai aja ya ko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Informan 2A : | Oke-oke nanti tak jawab sebisanya ya pia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Penanya :     | Oke ko, jadi menurut koko, saat menjalankan bisnis, apakah ce Dian memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang ce Dian terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Informan 2A : | Strategi yang diambil oleh Dian sungguh tepat di dunia persaingan yang sangat kompetitif saat ini. Menjalankan bisnis ini dengan ketulusan hati untuk membantu keluarga dan orang lain dalam memenuhi kebutuhan perabotan rumah tangga sangatlah bermanfaat bagi semua orang. Menjadi tetap konsisten dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan tetap terbuka terhadap masukan dan kritikan orang lain, membuat Dian menjadi lebih cepat berkembang dan beradaptasi menghadapi persaingan usaha furniture yang sangat cepat dan dinamis. |
| Penanya :     | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis keluarga?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Informan 2A : | Kalo di bisnis keluarga kami nggak terlalu pengaruh soalnya dari awal udah nerapin online jadi gak terlalu kaget banget.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Penanya :     | Lalu, pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah ce Dian menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah-langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit?                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 2A : | Nggak ada, Dian hanya lebih ningkatin penjualan online aja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :     | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis keluarga di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Informan 2A : | Efisien kok, pemasukkan juga masih ada walaupun nggak sebanyak biasanya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Penanya :     | Nah ngomongin pemasukkan nih ko, apa langkah yang ce Dian ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Informan 2A : | Menurut saya, financial & inventory control yang detail dan teliti membuat usaha ini semakin berkembang dan tetap eksis menghadapi persaingan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Penanya :     | Apa yang ce Dian lakukan untuk mengelola aspek-aspek <i>workforce</i> seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Informan 2A : | Kita tidak pernah melakukan pengurangan karyawan walaupun di saat usaha sedang turun seperti pada masa pandemi 2 tahun kemarin dengan cara tetap berkreasi dalam menjalankan bisnis ini, seperti mengaktifkan media sosial sebagai sarana promosi dan sales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Penanya :     | Apakah ada tindakan spesifik yang ce Dian lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Informan 2A : | Secara internal, kita memberikan pelatihan kepada para karyawan baru dan juga regular training kepada semua staff mengenai produk terbaru dan juga system yang kita jalankan. Secara eksternal, kita selalu menjaga nama baik toko ini dengan tepat waktu melakukan pembayaran sehingga reputasi dan nama baik toko tetap terjaga di mata supplier. Selain itu kita juga selalu memilih barang yang berkualitas untuk dijual dan memberikan penjelasan sejelas-jelasnya dan sejujur-jujurnya kepada konsumen yang akan membeli barang, sehingga konsumen merasa puas dengan produk dan layanan yang kita berikan. |
| Penanya :     | Inovasi apa yang ce Dian lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 2A : | <p>Melakukan promosi secara online melalui media sosial seperti IG, FB dan Tiktok memberikan kesempatan kita untuk lebih dikenal calon konsumen tidak hanya dari blitar tapi juga dari luar negeri, karena banyak penduduk blitar raya yang bekerja sebagai TKW yang memanfaatkan media sosial untuk membeli barang.</p> <p>Selain itu dengan tetap memperbaharui display barang yang ada di toko, memberikan nuansa baru dan segar kepada calon konsumen yang datang langsung ke toko.</p> |
| Penanya :     | Apakah ce Dian menggunakan platform online, media sosial, atau metode pemasaran tradisional?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Informan 2A : | Ya, kita menggunakan metode tersebut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :     | Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah ce Dian mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Lalu bagaimana ce Dian mengelolanya dengan bijaksana?                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Informan 2A : | Ya, Dian juga telah melakukan ekspansi bisnis ini dengan membuka toko cabang serta perluasan jenis produk yang di jual demi memenuhi kebutuhan orang saat ini yang dinamis. Kami menerapkan system apa yang sudah berjalan dengan baik di toko induk sehingga perkembangan di toko cabang menjadi lebih cepat.                                                                                                                                                                              |
| Penanya :     | Dari pengalaman yang sudah dilalui, apakah ada rencana dari ce Dian untuk mempersiapkan bisnis keluarga untuk masa depan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Informan 2A : | Tentu saja, kami ingin agar toko ini tidak stuck disini saja, kami merencanakan untuk membuka toko cabang di luar kota.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Penanya :     | Bagaimana ce Dian mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhann konsumen baru?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Informan 2A : | Dengan melakukan seleksi terhadap supplier yang masuk ke toko kami, membuat kami bisa mempertahankan kualitas produk yang kami jual. Pemberian training rutin kepada karyawan agar kita bisa pastikan bahwa mereka memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen kami.                                                                                                                                                                                                                    |
| Penanya :     | Bagaimana ce Dian memanfaatkan teknologi dan tacit knowledge yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 2A : | Tidak ada secret recipe dalam menjalankan usaha ini selain kerja keras dan tetap terbuka terhadap saran dan masukan yang baik bagi kelangsungan bisnis ini. Teknologi tetap harus digunakan untuk membantu operasional toko agar semua pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien. |
| Penanya :     | Apa yang menjadi motivasi ce Dian untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?                                                                                                                                                                                            |
| Informan 2A : | Nama baik keluarga yang menjadi motivasi dalam menjalankan usaha ini.                                                                                                                                                                                                             |
| Penanya :     | Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi daric e Dian untuk <i>survive</i> ?                                                                                                                                                                                           |
| Informan 2A : | Tentu saja keluarga dan para karyawan yang telah loyal membantu kami meningkatkan motivasi.                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :     | Sejauh mana motivasi ce Dian yang kuat menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan? Seberapa tinggi motivasinya untuk menjalankan bisnis ini?                                                                                                 |
| Informan 2A : | Sangat berpengaruh sekali, motivasi Dian untuk membawa bisnis ini menjadi lebih berkembang sangat membantu kami dalam membantu mengembangkan usaha ini.                                                                                                                           |
| Penanya :     | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi ce Dian?                                                                                                                                                                                  |
| Informan 2A : | Tidak ada.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Penanya :     | Bagaimana tingkat motivasi mempengaruhi keputusan strategis yang ce Dian buat dalam bisnis?                                                                                                                                                                                       |
| Informan 2A : | Selama masih memiliki motivasi dan passion untuk selalu mengembangkan usaha ini, maka kami percaya kami bisa mengambil keputusan yang baik untuk bisnis ini.                                                                                                                      |
| Penanya :     | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang ce Dian miliki untuk peran ini?                                                                                                                                                                                                    |
| Informan 2A : | Menurut saya ketrampilan seperti layaknya seorang salesman yang selalu siap disaat dibutuhkan dan juga memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.                                                                                                                           |

|               |                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Oh ya ko, kalau boleh tau, ce Dian ini latar belakang pendidikannya apay a?                                                                                                                                           |
| Informan 2A : | S1 Jurusan Teknik di UKP, bareng sama saya hehehe.                                                                                                                                                                    |
| Penanya :     | Bagaimana ce Dian terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini?                                                                                                                                   |
| Informan 2A : | Mengikuti perkembangan jaman melalui media sosial                                                                                                                                                                     |
| Penanya :     | Bagaimana ce Dian menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                                                                                                   |
| Informan 2A : | Ketrampilan berkomunikasi dengan baik kepada supplier dan konsumen selalu membantu kami mengatasi tantangan dan mencapai tujuan yang kami inginkan.                                                                   |
| Penanya :     | Bagaimana ce Dian menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?                                                                                                                           |
| Informan 2A : | Kita berusaha meminimalisir kesalahan agar usaha ini tidak down, jika ada kesalahan maka kita segera cari root cause dari kesalahan tersebut dan mencari solusi agar tidak terulang kembali di masa yang akan datang. |
| Penanya :     | Apa pendekatan yang ce Dian lakukan dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                                                                                              |
| Informan 2A : | Pendekatan secara kekeluargaan dan persuasif membuat Dian dipercaya oleh semua pihak baik supplier maupun karyawan.                                                                                                   |
| Penanya :     | Bagaimana ce Dian memastikan keberlanjutan relevansinya dalam industri ritel yang terus berubah dan berkembang?                                                                                                       |
| Informan 2A : | Dengan tetap terbuka dan belajar mengenai hal yang baru akan membantu kami bertahan dan berkembang ke arah yang lebih baik.                                                                                           |
| Penanya :     | Apakah ce Dian mendapatkan dukungan emosional dari koko dalam mengelola bisnis keluarga? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis.              |
| Informan 2A : | Tentu saja, dorongan semangat dan tenaga selalu saya sediakan agar Dian bisa tetap fokus dan ringan dalam menjalankan bisnis ini.                                                                                     |

|               |                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Apakah ce Dian menerima dukungan finansial dari koko atau anggota keluarga lainnya untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga?                                                                                     |
| Informan 2A : | Tidak.                                                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :     | Apakah koko secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi koko memengaruhi kinerja bisnis?                     |
| Informan 2A : | Ya, saya membantu dalam kegiatan operasional dan personalia. Hal ini sangat membantu kinerja bisnis, sehingga Dian bisa lebih fokus kepada hal-hal strategis dalam pengembangan usaha.                                       |
| Penanya :     | Apakah koko memberikan nasihat atau saran terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                                                                                                                        |
| Informan 2A : | Ya, untuk hal-hal yang saya kompeten dalam memberikan saran.                                                                                                                                                                 |
| Penanya :     | Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari koko, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?                                                                                   |
| Informan 2A : | Membantu dalam memberikan training kepada karyawan, melakukan set up dan standarisasi untuk media promosi serta tentu saja mengenai masalah kedisiplinan karyawan.                                                           |
| Penanya :     | Oke ko, dari pertanyaan-pertanyaan tadi, menurut koko bisnis keluarga yang berhasil <i>resilient</i> atau bertahan sejauh ini sudah mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik atau belum?                            |
| Informan 2A : | Oh tentu sudah, buktinya kami bertahan sampai saat ini, sudah lama juga tokonya jadi kami sudah punya 2 toko <i>offline</i> dan sekarang lagi buka toko baru, jual HP. Karena <i>background</i> saya pernah kerja di Huawei. |

### Lampiran 9 : Hasil Wawancara Anggota Keluarga Informan 3 (Informan 3A)

#### Profil

Nama : Hadi (nama samaran)  
Usia : 35 tahun  
Alamat : Blitar  
Peran dalam keluarga : Kepala keluarga (Adik kandung dari informan)  
Latar belakang pendidikan : S1

|               |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Halo ko, sorry ganggu waktunyaaa, wawancara sebentar aja yaa                                                                                                                                                                                       |
| Informan 3A : | Gapapa piala, ini lagi nganggur juga kok. Langsung mulai aja                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :     | Oke ko, menurut koko, saat menjalankan bisnis, apakah ce Celin memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang ce Celin terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                              |
| Informan 3A : | Keputusan yang diambil oleh kakak saya sudah sangat membantu bisnis keluarga berkembang, terutama kerja keras dan berserah kepada Tuhan merupakan salah satu strategi utama untuk mempertahankan dan mengembangkan bisnis ini.                     |
| Penanya :     | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis keluarga?                                                                                                       |
| Informan 3A : | Wah, pandemic kemarin pengaruhnya besar. Apalagi banyak pemasok yang kena covid yang bikin pusing.                                                                                                                                                 |
| Penanya :     | Lalu, pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah ce Celin menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah-langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit? |
| Informan 3A : | Kemarin sih kakak langsung cari pemasok lain yang bisa untuk segera kirim stok karea stoknya sendiri sudah nipis banget.                                                                                                                           |
| Penanya :     | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis keluarga di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                 |
| Informan 3A : | Cukup efisien ya, soalnya kakak juga ngurangin jumlah stok gak kayak waktu sebelum pandemic.                                                                                                                                                       |

|               |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Apa langkah yang ce Celin ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                                       |
| Informan 3A : | Kakak saya pasti selalu memperhatikan keseimbangan financial, jadi hutang, <i>revenue</i> , stock barang, modal semua harus seimbang, paling tidak BEP.                                                                         |
| Penanya :     | Apa yang ce Celin lakukan untuk mengelola aspek-aspek <i>workforce</i> seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?                                                            |
| Informan 3A : | Saya dan kakak saya tidak pernah melakukan pengurangan karyawan, mungkin pengurangan tunjangan iya, tapi tergantung <i>revenue</i> penjualan saja.                                                                              |
| Penanya :     | Apakah ada tindakan spesifik yang ce Celin lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                                                                                |
| Informan 3A : | Kita melakukan follow up terhadap konsumen-konsumen yang sudah langganan, jadi itu bisa menjadi awal yang baik untuk melakukan marketing <i>word of mouth</i> .                                                                 |
| Penanya :     | Inovasi apa yang ce Celin lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                                                                               |
| Informan 3A : | Pokoknya selalu mengikuti perkembangan pasar saja, kita juga terjun di media sosial seperti Facebook, Instagram, dan lainnya.                                                                                                   |
| Penanya :     | Apakah ce Celin menggunakan platform online, media sosial, atau metode pemasaran tradisional?                                                                                                                                   |
| Informan 3A : | Ya.                                                                                                                                                                                                                             |
| Penanya :     | Ya nya yang mana nih ko?                                                                                                                                                                                                        |
| Informan 3A : | Pemasaran tradisional tetap jalan, tapi juga pakai Facebook dan Instagram buat promosi.                                                                                                                                         |
| Penanya :     | Oke-oke, lalu dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah ce Celin mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk? Bagaimana cara ce Celin mengelolanya dengan bijaksana? |

|               |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 3A : | Kalau memperluas usaha masih belum ya, karena sejauh ini masih seimbang keuangannya, kalau diversifikasi ya menyesuaikan pasar sekarang saja.                                                                                   |
| Penanya :     | Dari pengalaman yang sudah dilalui, apakah ada rencana dari ce Celin untuk mempersiapkan bisnis keluarga untuk masa depan?                                                                                                      |
| Informan 3A : | Pasti, setiap hari kita melakukan analisa pasar, jadi kita bisa mengikuti perkembangan bisnis sehingga siap saat menghadapi tantangan dan tren bisnis masa depan, terutama <i>online shop</i> .                                 |
| Penanya :     | Bagaimana ce Celin mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhann konsumen baru?                                                                                                                |
| Informan 3A : | Tentu, semua pebisnis pasti memilih <i>supplier</i> yang terpercaya dan tentu saja kualitas produk baik dengan harga terjangkau, itu kunci dari pedagang <i>retail</i> seperti kami.                                            |
| Penanya :     | Bagaimana ce Celin memanfaatkan teknologi dan pengetahuan tacit yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar?                                                      |
| Informan 3A : | Biasanya kita melayani konsumen melalui <i>call service</i> .                                                                                                                                                                   |
| Penanya :     | Apa yang menjadi motivasi ce Celin untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga? Dan seberapa tinggi motivasi ce Celin untuk terus menjalankan usaha ini?                                                                |
| Informan 3A : | Yang pasti demi kesejahteraan keluarga tentu serta kerja keras dari papa. Kalau untuk seberapa tinggi, pasti untuk saat ini tinggi ya, kalau ada <i>problem</i> mungkin masih bisa menurun sedikit.                             |
| Penanya :     | Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi daric e Celin untuk <i>survive</i> ?                                                                                                                                        |
| Informan 3A : | Motivasi Kakak saya penting banget sih untuk selalu memikirkan bagaimana karyawan kami apabila bisnis kami tidak bisa bertahan, karena jika tidak mereka akan kehilangan pekerjaan dan tidak bisa menghidupi keluarga nantinya. |
| Penanya :     | Sejauh mana motivasi ce Celin menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan?                                                                                                                  |

|               |                                                                                                                                                          |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 3A : | Sangat berpengaruh sekali, yak arena tanpa motivasi tujuan tidak akan tercapai, dan kakak saya memiliki tanggung jawab yang besar terhadap banyak orang. |
| Penanya :     | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi daric e Celin?                                                   |
| Informan 3A : | Mungkin saat pengalihan dari papa atau saat toko sedang sepi, terkadang itu bisa membebani pikiran dari kakak saya.                                      |
| Penanya :     | Bagaimana tingkat motivasi mempengaruhi keputusan strategis yang ce Celin buat dalam bisnis?                                                             |
| Informan 3A : | Yang penting semua balance, keputusan strategis apapun yang diambil kakak saya pasti tepat, saya percaya.                                                |
| Penanya :     | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang dimiliki ce Feny untuk peran ini?                                                                         |
| Informan 3A : | Kakak saya lulusan S1 Akuntansi, jadi pasti untuk masalah keuangan kakak saya sangat paham.                                                              |
| Penanya :     | Bagaimana ce Celin terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini?                                                                     |
| Informan 3A : | Dengan mengikuti perkembangan zaman dan selalu menganalisa pasar.                                                                                        |
| Penanya :     | Bagaimana ce Celin menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                                     |
| Informan 3A : | Ya tentu dari latar belakang pendidikan akuntansi itu, kalau masalah financial pasti teratasi dengan baik.                                               |
| Penanya :     | Bagaimana ce Celin menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?                                                             |
| Informan 3A : | Kakak saya selalu melakukan evaluasi tiap harinya, jadi jika ada kesalahan pasti langsung belajar dari itu.                                              |
| Penanya :     | Apa pendekatan ce Celin dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                                             |
| Informan 3A : | Selalu mau menerima kritik dan saran dari saya maupun keluarga lainnya.                                                                                  |
| Penanya :     | Bagaimana ce Celin memastikan keberlanjutan relevansinya dalam industri ritel yang terus berubah dan berkembang?                                         |

|               |                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 3A : | Ya selalu <i>open minded</i> aja untuk perkembangan zaman.                                                                                                                                                |
| Penanya :     | Apakah ce Celin mendapatkan dukungan emosional dari koko dalam mengelola bisnis keluarga? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis. |
| Informan 3A : | Tentu saja, saya membantu atau terjun langsung membantu operasional toko, selain saya mama saya juga ikut andil dalam mendukung kakak saya melalui saran-saran yang diberikan.                            |
| Penanya :     | Apakah ce Celin menerima dukungan finansial dari koko atau anggota keluarga lainnya untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga?                                                                 |
| Informan 3A : | Sejauh ini belum pernah.                                                                                                                                                                                  |
| Penanya :     | Apakah koko secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya? Bagaimana kontribusi Anda memengaruhi kinerja bisnis?  |
| Informan 3A : | Ya, saya membantu kakak saya dalam operasional toko.                                                                                                                                                      |
| Penanya :     | Apakah koko pernah atau sering memberikan nasihat atau saran terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                                                                                  |
| Informan 3A : | Tentu saja, kita saling bertukar pikiran dan pendapat terkait perkembangan toko.                                                                                                                          |
| Penanya :     | Apakah ada bentuk dukungan lainnya dari koko, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?                                                                |
| Informan 3A : | Tentu semuanya saya membantu untuk perkembangan operasional toko.                                                                                                                                         |
| Penanya :     | Oke ko, dari pertanyaan-pertanyaan tadi, menurut koko bisnis keluarga UNION yang berhasil <i>resilient</i> atau bertahan sejauh ini sudah mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik atau belum?   |
| Informan 3A : | Sejauh ini bertahan sih buktinya masih buka juga hahaha, tapi untuk berkembang masih di diversifikasi produk aja meskipun lambat.                                                                         |

#### Lampiran 10 : Hasil Wawancara Anggota Keluarga Informan 4 (Informan 4A)

##### Profil

Nama : Ika (nama samaran)  
Usia : 22 tahun  
Alamat : Blitar  
Peran dalam keluarga : Anak kandung  
Latar belakang pendidikan : Perguruan tinggi

|             |   |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya     | : | Chyn langsung mulai aja yaa, cepet aja                                                                                                                                                                                                            |
| Informan 4A | : | Oke-oke vi                                                                                                                                                                                                                                        |
| Penanya     | : | Jadi menurutmu, saat menjalankan bisnis, apakah ai Dina memiliki strategi bisnis yang harus diterapkan? Jika iya, bagaimana strategi bisnis yang ai Dina terapkan sehingga bisnis dapat berjalan dengan baik?                                     |
| Informan 4A | : | Ada, Keputusan yang diambil mama mampu membuat bisnis bersaing.                                                                                                                                                                                   |
| Penanya     | : | Pada saat masa-masa sulit seperti disaat pandemi Covid-19 lalu, apakah pandemi tersebut berdampak atau berpengaruh terhadap bisnis keluarga?                                                                                                      |
| Informan 4A | : | Ngaruh banget, kami sempat beberapa minggu permintaan bener-bener menurun bahkan nggak ada pembeli sama sekali.                                                                                                                                   |
| Penanya     | : | Lalu, pada saat masa sulit seperti halnya pandemi Covid-19 apakah ai Dina menerapkan strategi bisnis khusus? Apakah ada langkah-langkah tertentu yang membuat bisnis keluarga ini tetap tangguh atau mampu resilient (bertahan) dalam masa sulit? |
| Informan 4A | : | Iyaa pastinya langsung merubah strateginya. Kami langsung belajar untuk meningkatkan penjualan secara online. Dari marketplace atau dari sosial media.                                                                                            |
| Penanya     | : | Dengan menerapkan strategi bisnis tersebut, apakah efisien bagi jalannya bisnis keluarga di masa pandemi Covid-19?                                                                                                                                |
| Informan 4A | : | Lumayan lah ya, jadi lebih meningkat dibandingkan sebelumnya.                                                                                                                                                                                     |
| Penanya     | : | Apa langkah yang ai Dina ambil dalam melindungi bisnis dan memastikan keberlangsungannya, terutama terkait dengan sumber daya finansial?                                                                                                          |
| Informan 4A | : | Memisahkan antara finansial milik pribadi dengan bisnis.                                                                                                                                                                                          |

|               |                                                                                                                                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Apa yang ai Dina lakukan untuk mengelola aspek-aspek <i>workforce</i> seperti pengurangan karyawan atau pengurangan tunjangan untuk memastikan kelangsungan bisnis?       |
| Informan 4A : | Dengan melakukan pengurangan tunjangan.                                                                                                                                   |
| Penanya :     | Apakah ada tindakan spesifik yang ai Dina lakukan untuk menjaga citra bisnis, terutama dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian eksternal?                           |
| Informan 4A : | Berkomitmen memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan.                                                                                                                 |
| Penanya :     | Inovasi apa yang ai Dina lakukan untuk bertahan di pasar yang terus berubah ini?                                                                                          |
| Informan 4A : | Mulai mempertimbangkan melakukan pengembangan bisnis secara online, karena kan online hanya pas COVID-19 aja, sekarang balik tradisional.                                 |
| Penanya :     | Berarti ai Dina sekarang metode pemasarannya tradisional ya?                                                                                                              |
| Informan 4A : | Iya masih pemasaran tradisional.                                                                                                                                          |
| Penanya :     | Dalam situasi yang penuh dengan tantangan dalam berbisnis, apakah ai Dina mengambil risiko strategis, seperti memperluas usaha atau diversifikasi produk?                 |
| Informan 4A : | Melakukan diversifikasi produk.                                                                                                                                           |
| Penanya :     | Dari pengalaman yang sudah dilalui, apakah ada rencana dari ai Dina untuk mempersiapkan bisnis keluarga untuk masa depan?                                                 |
| Informan 4A : | Berencana untuk membuka cabang.                                                                                                                                           |
| Penanya :     | Bagaimana ai Dina mempertahankan kualitas produk dan layanan yang juga harus memenuhi kebutuhan konsumen baru?                                                            |
| Informan 4A : | Memberikan kualitas serta layanan terbaik bagi konsumen.                                                                                                                  |
| Penanya :     | Bagaimana ai Dina memanfaatkan teknologi dan pengetahuan tacit yang dimiliki untuk menjawab kebutuhan pelanggan dan memastikan operasional bisnis berjalan dengan lancar? |
| Informan 4A : | Memanfaatkan pengetahuan dan teknologi untuk mengetahui kebutuhan pasar.                                                                                                  |
| Penanya :     | Apa yang menjadi motivasi ai Dina untuk memulai dan terus menjalankan bisnis keluarga?                                                                                    |

|             |   |                                                                                                                                                   |
|-------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informan 4A | : | Mengembangkan dan mencapai kesuksesan bisnis.                                                                                                     |
| Penanya     | : | Saat menghadapi kesulitan apa yang menjadi motivasi dari ai Dina untuk <i>survive</i> ? Dan apakah motivasi ai Dina tergolong tinggi atau rendah? |
| Informan 4A | : | Visi dan misi bisnis yang hendak dicapai. Menurut saya motivasi mama tergolong tinggi.                                                            |
| Penanya     | : | Sejauh mana motivasi ai Dina menjadi faktor kunci dalam menjalankan bisnis keluarga ini secara berkelanjutan?                                     |
| Informan 4A | : | Sangat berpengaruh.                                                                                                                               |
| Penanya     | : | Apakah ada pengalaman hidup seperti kesulitan di masa lalu yang berdampak pada motivasi ai Dina?                                                  |
| Informan 4A | : | Tidak.                                                                                                                                            |
| Penanya     | : | Bagaimana tingkat motivasi mempengaruhi keputusan strategis yang ai Dina buat dalam bisnis?                                                       |
| Informan 4A | : | Sangat berpengaruh.                                                                                                                               |
| Penanya     | : | Apa ada keahlian atau keterampilan khusus yang ai Dina miliki untuk peran ini?                                                                    |
| Informan 4A | : | Ya, tentu dari pengalaman kerja.                                                                                                                  |
| Penanya     | : | Eh, kalau boleh tau, pendidikan terakhir ai Dina apay a?                                                                                          |
| Informan 4A | : | Terakhir di SMA.                                                                                                                                  |
| Penanya     | : | Oke”, lalu bagaimana cara ai Dina terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bidang ini?                                               |
| Informan 4A | : | Mempelajari perkembangan bisnis.                                                                                                                  |
| Penanya     | : | Bagaimana ai Dina menggunakan keterampilan tertentu untuk mengatasi tantangan atau mencapai tujuan?                                               |
| Informan 4A | : | Selalu menerapkan ajaran berkaitan dengan bisnis.                                                                                                 |
| Penanya     | : | Bagaimana ai Dina menghadapi kegagalan atau kesalahan dan belajar dari pengalaman tersebut?                                                       |
| Informan 4A | : | Kegagalan sebagai pembelajaran atau guru.                                                                                                         |
| Penanya     | : | Apa pendekatan yang ai Dina lakukan dalam mengatasi situasi yang memerlukan keterampilan baru atau pengetahuan mendalam?                          |
| Informan 4A | : | Berusaha mempelajari.                                                                                                                             |

|               |                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penanya :     | Bagaimana ai Dina memastikan keberlanjutan relevansinya dalam industri ritel yang terus berubah dan berkembang?                                                                                                  |
| Informan 4A : | Mengikuti perkembangan bisnis dan menerapkan hal yang telah dipelajari.                                                                                                                                          |
| Penanya :     | Apakah ai Dina mendapatkan dukungan emosional dari kamu dan keluarga dalam mengelola bisnis ini? Contoh dukungan emosional bisa berupa semangat, dorongan, atau pengakuan terhadap pencapaian Anda dalam bisnis. |
| Informan 4A : | Ya.                                                                                                                                                                                                              |
| Penanya :     | Apakah ai Dina menerima dukungan finansial dari anggota keluarga lainnya untuk mengembangkan atau menjalankan bisnis keluarga?                                                                                   |
| Informan 4A : | Tidak.                                                                                                                                                                                                           |
| Penanya :     | Apakah kamu secara langsung terlibat dalam operasional bisnis, seperti membantu dalam produksi, manajemen toko, atau kegiatan sehari-hari lainnya?                                                               |
| Informan 4A : | Ya, turut serta dalam manajemen toko.                                                                                                                                                                            |
| Penanya :     | Apakah kamu pernah atau sering memberikan nasihat atau saran terkait dengan pengelolaan bisnis keluarga?                                                                                                         |
| Informan 4A : | Ya, tukar pikiran aja sih.                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :     | Apakah ada bentuk dukungan lainnya, seperti bantuan dalam promosi, penanganan pelanggan, atau tugas-tugas administratif lainnya?                                                                                 |
| Informan 4A : | Bantuan dalam promosi aja.                                                                                                                                                                                       |
| Penanya :     | Oke chyn, terakhir ya, dari pertanyaan-pertanyaan tadi, menurutmu bisnis keluarga ini, yang berhasil <i>resilient</i> atau bertahan sudah mengalami pertumbuhan dan perkembangan lebih baik atau belum?          |
| Informan 1A : | Perkembangan signifikan belum ada, soalnya masih hanya 1 aja tokonya tapi sudah melakukan diversifikasi produk.                                                                                                  |

## Lampiran 11 : Triangulasi Motivasi

### Motivasi

#### Motivasi – Informan 1 dan Informan 1A

| <b>Informan 1</b>                                                                                                                      | <b>Informan 1A</b>                                                                                                        | <b>Validity Check</b>                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Karena meneruskan bisnis yang sudah jalan atau berkembang jauh lebih mudah. Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan anak. | Menurut saya ya karena untuk menghidupi saya.                                                                             | Valid. Sumber motivasi berasal dari dari keinginan untuk melanjutkan meneruskan bisnis orang tua dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari karena anak. |
| Penting banget, tanpa motivasi orang tidak punya sense of belonging. .... dengan bekerja keras semua bisa tercapai.                    | Menurut saya motivasi mama sangat tinggi sekali, buktinya beliau sudah terjun ke bisnis keluarga ini lebih dari 10 tahun. | Valid. Tingkat motivasi tinggi untuk bekerja.                                                                                                     |

#### Motivasi – Informan 2 dan Informan 2A

| <b>Informan 2</b>                                                                                                     | <b>Informan 2A</b>                                                                                                                                      | <b>Validity Check</b>                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yang menjadi motivasi saya dalam menjalankan usaha ini adalah orang tua saya yang sudah merintis usaha ini dari nol.  | Nama baik keluarga yang menjadi motivasi dalam menjalankan usaha ini.                                                                                   | Valid. Sumber motivasi berasal dari keinginan untuk melanjutkan bisnis orang tua dan nama baik keluarga. |
| Maka dari itu, motivasi saya untuk saat ini tergolong tinggi, karena tanpa motivasi bisnis keluarga tidak akan jalan. | Sangat berpengaruh sekali, motivasi Dian untuk membawa bisnis ini menjadi lebih berkembang sangat membantu kami dalam membantu mengembangkan usaha ini. | Valid. Tingkat motivasi yang tinggi.                                                                     |

Motivasi – Informan 3 dan Informan 3A

| <b>Informan 3</b>                                                                                                                                            | <b>Informan 3A</b>                                          | <b>Validity Check</b>                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Motivasi saya adalah mempertahankan semangat dan etos kerja papa saya, melayani dan menambah konsumen loyal serta menyediakan lapangan kerja untuk org lain. | Yang pasti demi kesejahteraan keluarga.                     | Valid. Sumber motivasi berasal dari orang tua dan kesejahteraan bersama. |
| Motivasi adalah faktor utama. Jadi harus punya tingkat motivasi yang tinggi.                                                                                 | Kalau untuk seberapa tinggi, pasti untuk saat ini tinggi ya | Valid. Tingkat motivasi tinggi.                                          |

Motivasi – Informan 4 dan Informan 4A

| <b>Informan 4</b>                                         | <b>Informan 4A</b>                            | <b>Validity Check</b>                                                |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Menjadikan bisnis keluarga semakin sukses dan berkembang. | Mengembangkan dan mencapai kesuksesan bisnis. | Valid. Sumber motivasi berasal dari keinginan sukses dan berkembang. |
| Sejauh ini tergolong tinggi.                              | Menurut saya motivasi mama tergolong tinggi.  | Valid. Tingkat motivasi tinggi.                                      |

## Lampiran 12 : Triangulasi Kompetensi

### Kompetensi

#### Kompetensi – Informan 1 dan Informan 1A

| Informan 1                                                         | Informan 1A                                                  | Validity Check                                 |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| SMA                                                                | Dengan latar belakang mama yang lulus SMA, ...               | Valid. Pendidikan terakhir SMA.                |
| Keterampilan belajar dari ayah saya dan teman-teman.               | Tentu dari pengalaman-pengalaman dan ajaran dari kakek pasti | Valid. Keterampilan berasal dari orang tua.    |
| Saling sharing dengan orang sekitar dan tetap <i>open minded</i> . | Biasanya sih sharing-sharing dengan saya,                    | Valid. Pelatihan dari <i>sharing-sharing</i> . |

#### Kompetensi – Informan 2 dan Informan 2A

| Informan 2                                                                                                                                          | Informan 2A                                                                                                                                             | Validity Check                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| S1 Teknik Industri Universitas Kristen Petra                                                                                                        | S1 Jurusan Teknik di UKP, bareng sama saya hehehe.                                                                                                      | Valid. Pendidikan terakhir S1 Jurusan Teknik.                     |
| Tidak ada keahlian khusus selain mengetahui bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, serta <i>detail in stock inventory</i> . | Menurut saya ketrampilan seperti layaknya seorang salesman yang selalu siap disaat dibutuhkan dan juga memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. | Valid. Keterampilan berasal dari pelayanan terbaik bagi konsumen. |
| Mengikuti perkembangan jaman melalui sosial media dan terjun langsung dalam melayani konsumen.                                                      | Mengikuti perkembangan jaman melalui media sosial.                                                                                                      | Valid. Pelatihan dilakukan dengan mengikuti perkembangan zaman.   |

Kompetensi – Informan 3 dan Informan 3A

| <b>Informan 3</b>                                                                                                                       | <b>Informan 3A</b>                                                                          | <b>Validity Check</b>                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Latar belakang pendidikan saya, yaitu akuntansi.                                                                                        | Kakak saya lulusan S1 Akuntansi.                                                            | Valid. Pendidikan terakhir S1 Akuntansi.                                                       |
| Saya terbantu oleh latar belakang pendidikan saya, yaitu akuntansi dan pengalaman kerja saya sebelumnya.                                | Kakak saya lulusan S1 Akuntansi, jadi pasti untuk masalah keuangan kakak saya sangat paham. | Valid. Keterampilan berasal dari latar belakang pendidikan.                                    |
| Belajar dan menerima masukan dari relasi-relasi yang sebidang, supplier serta karyawan yang mana berhubungan. langsung dengan konsumen. | Dengan mengikuti perkembangan zaman dan selalu menganalisa pasar.                           | Valid. Pelatihan dilakukan dengan belajar, menerima masukan, dan mengikuti perkembangan zaman. |

Kompetensi – Informan 4 dan Informan 4A

| <b>Informan 4</b>                                                                                                       | <b>Informan 4A</b>               | <b>Validity Check</b>                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| SMA                                                                                                                     | Terakhir di SMA.                 | Valid. Pendidikan terakhir SMA                                 |
| Keterampilan pasti dapat dari pengalaman sih, jadi ya hanya pelayanan konsumen, ngatur finansial, dsb. Dasar-dasar aja. | Tentu dari pengalaman kerja      | Valid. Keterampilan berasal dari pengalaman kerja.             |
| Dengan berusaha untuk belajar mengenai perkembangan dunia bisnis.                                                       | Mempelajari perkembangan bisnis. | Valid. Pelatihan dilakukan dengan belajar perkembangan bisnis. |

### Lampiran 13 : Triangulasi Dukungan Keluarga

#### Dukungan Keluarga

#### Dukungan Keluarga – Informan 1 dan Informan 1A

| <b>Informan 1</b>                                                                                | <b>Informan 1A</b>                                                                                                             | <b>Validity Check</b>                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Setiap hari pasti anak apresiasi dan tentu disaat pusing dengan kerjaan pasti anak menyemangati. | Tentu, tidak hanya dari saya sebagai anak saja, tapi saudara-saudara lain dari selalu membantu dan memberi dukungan emosional. | Valid. Terdapat dukungan emosional.                                              |
| Butuh tapi digunakan sebagai modal mengembangkan usaha ini. Biasanya dari adik atau kakak.       | Kadang untuk modal membeli produk-produk baru atau menutup uang kas yang belum memenuhi.                                       | Valid. Terdapat dukungan finansial dari anggota keluarga, yaitu adik atau kakak. |
| Anak sering membantu di toko setiap hari saat libur sejak SD.                                    | Ya, saya sering membantu di toko sejak kecil.                                                                                  | Valid. Terdapat dukungan operasional.                                            |

#### Dukungan Keluarga – Informan 2 dan Informan 2A

| <b>Informan 2</b>                                 | <b>Informan 2A</b>                                             | <b>Validity Check</b>                                             |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Saya mendapatkan support dari keluarga            | Tentu saja, dorongan semangat dan tenaga selalu saya sediakan. | Valid. Terdapat dukungan emosional.                               |
| Tidak.                                            | Tidak.                                                         | Valid. Kedua sumber data menyatakan tidak ada dukungan finansial. |
| Ada, kontribusi anggota keluarga sangat membantu. | Saya membantu dalam kegiatan operasional dan personalia.       | Valid. Terdapat dukungan operasional.                             |

Dukungan Keluarga – Informan 3 dan Informan 3A

| <b>Informan 3</b>                                                                                                                                                                | <b>Informan 3A</b>                                                                                                                                                | <b>Validity Check</b>                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Keluarga sangat berperan penting dalam usaha saya, khususnya mama yg mendukung keputusan-keputusan yang saya ambil dan adik yang membantu secara fisik dan dukungan dalam usaha. | Saya membantu atau terjun langsung membantu operasional toko, selain saya mama saya juga ikut andil dalam mendukung kakak saya melalui saran-saran yang diberikan | Valid. Terdapat dukungan emosional.                               |
| Sampai saat ini saya bertahan dan berkembang dengan aset finansial yang saya terima waktu pengalihan usaha.                                                                      | Sejauh ini belum pernah.                                                                                                                                          | Valid. Kedua sumber data menyatakan tidak ada dukungan finansial. |
| Adik saya terlibat langsung dalam operasional dan manajemen.                                                                                                                     | Saya membantu kakak saya dalam operasional toko.                                                                                                                  | Valid. Terdapat dukungan operasional.                             |

Dukungan Keluarga – Informan 4 dan Informan 4A

| <b>Informan 4</b>                                                     | <b>Informan 4A</b> | <b>Validity Check</b>                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Dengan selalu memberikan semangat baik secara tindakan maupun verbal. | Ya                 | Valid. Terdapat dukungan emosional.                               |
| Tidak.                                                                | Tidak              | Valid. Kedua sumber data menyatakan tidak ada dukungan finansial. |

|                                                                 |                                   |                                      |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Dengan saling bekerja bersama untuk mencapai kesuksesan bisnis. | Turut serta dalam manajemen toko. | Valid.Terdapat dukungan operasional. |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|

#### Lampiran 14 : Triangulasi Strategi Bisnis

##### Strategi Bisnis

##### Strategi Bisnis – Informan 1 dan Informan 1A

| Pernyataan Informan 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pernyataan Informan 1A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Validity Check                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Memperhitungkan pengeluaran dan pemasukkan supaya seimbang (<i>balance</i>) dan mengusahakan <i>cashflow</i> berjalan dengan lancar.</p> <p>Tidak akan melakukan pengurangan karyawan dan pengurangan tunjangan karena sedari awal memperkerjakan karyawan sesuai kebutuhan saja.</p> <p>Tentu dengan memilih produk yang diminati pasar dan dengan harga murah namun kualitas bagus serta melakukan pelayanan terbaik.</p> | <p>Menurut saya, <i>financial &amp; inventory control</i> yang dilakukan oleh mama in sudah cukup untuk melindungi bisnis keluarga, karena toko plastik dan pecah belah ini bisa laku musiman, terkadang harus memperhatikan <i>stock-stock</i> produk juga, kalau lagi laris ya di <i>stock</i> lebih banyak, tapi kalau sudah bukan musimnya pasti mama <i>stock</i> sedikit buat melancarkan <i>cash flow</i> nya.</p> <p>Sejauh ini mama tidak pernah melakukan pengurangan karyawan dan tunjangan, karena memang karyawan di toko itu secukupnya saja dan semua karyawan akrab dengan mama.</p> <p>Pastinya setiap pemimpin bisnis itu mencari produk dengan harga terjangkau tetapi dengan kualitas yang baik, begitu juga mama, beliau juga selalu</p> | <p>Valid, strategi <i>adaptive capacity</i> yang diambil oleh Informan 1 dalam:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Financial</i> dengan melakukan perhitungan seimbang dan mengusahakan <i>cashflow</i> tetap lancar.</li> <li>2. <i>Workforce</i>, dimana tidak pernah melakukan pengurangan karyawan dan tunjangan.</li> <li>3. Citra bisnis dijaga dengan memilih produk dengan kualitas bagus dan pelayanan terhadap konsumen yang baik.</li> </ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>memastikan kualitas-kualitas produk</p> <p>setiap kali produk itu dikirim, begitu ada yang rusak pasti mama akan minta retur, karena tak</p> <p>jarang juga ada konsumen yang memberikan masukan terkait kualitas produk.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Mengikuti perkembangan bisnis sekarang dengan mencoba <i>online shop</i> seperti Shopee.</p> <p>Platform <i>online</i> sedang hiatus, jadi sekarang masih kembali ke metode pemasaran tradisional.</p> <p>Ya, saya memperluas toko saya dan produk, supaya seimbang jika toko yang 1 (jual pecah belah) peminatnya sedang menurun masih ada pemasukkan dari toko ke 2 (plastik dan kebutuhan sehari-hari). Contohnya saja kalau terpal di musim kemarau pasti tidak laku atau sepi, tapi produk lain seperti box lunch selalu laku setiap harinya.</p> | <p>Sebenarnya saya sudah mulai membantu mama di toko sejak SD, saat pandemi COVID-19, toko agak sepi dan saya berinovasi untuk membuat akun Shopee, namun karena persaingan harga yang sangat ketat dan harga di Shopee murah-murah belum lagi ongkir yang nanti akan menambah beban bagi konsumen, jadi Shopee hanya berjalan selama pandemi saja untuk tambahan revenue, setelah itu saya kembali sekolah jadi Shopee belum aktif lagi sampai saat ini.</p> <p>Saat ini tradisional, karena di Blitar kebanyakan masih toko-toko tradisional gitu.</p> <p>Ya tentu, dulu bisnis Toko Rejo</p> | <p>Valid, <i>strategy renewal</i> yang diambil oleh Informan 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi dilakukan dengan mencoba <i>online shop</i>, seperti Shopee.</li> <li>2. Pernah mencoba <i>online shop</i>.</li> <li>3. Memperluas usaha dan melakukan diversifikasi produk.</li> </ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>ini hanya menjual barang pecah belah saja, seperti sapu, wajan, karpet, dsb. Tapi, sejak 2017 mama mulai membuka toko baru, persis disebelah toko yang lama dengan menjual produk seperti macam-macam produk plastik, terpal, Styrofoam, tas kain, dos makan, dsb.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>Ya mempersiapkan anak saya untuk meneruskan bisnis saya dengan caranya sendiri, siapa tahu lebih berhasil.</p> <p>Memastikan <i>supplier</i> terpercaya dan memiliki <i>track record</i> yang baik sehingga kualitas produk terjamin dan terjaga.</p> <p>Ya untuk saat ini masih berkembang di pelayanan pembayaran, seperti Qris dan pemesanan barang bisa melalui <i>online</i> (Whatsapp) kemudian dikirim.</p> | <p>Tentu saja, dengan cara memberi pendidikan terbaik untuk saya, yaitu jurusan Manajemen sehingga saya dapat melanjutkan toko yang sudah mampu bertahan dan berkembang ini sebagai generasi ke-3.</p> <p>Mama pasti melakukan analisa dulu terhadap <i>supplier</i>, jadi <i>supplier</i> datang membawa contoh produk, dari situ mama memastikan kalau produk yang akan dibeli itu kualitasnya baik dan stabil. Selain itu mama juga sering cek produk saat dikirim, jadi kalau ada yang rusak pasti retur.</p> <p>Sebenarnya inti dari bisnis ini</p> | <p>Valid, <i>appropriation capacity</i> yang diambil oleh Informan 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempertahankan kualitas produk dengan memilih <i>supplier</i> terpercaya dengan <i>track record</i> yang baik.</li> <li>2. Pemanfaatan teknologi yang digunakan adalah pembayaran Qris dan pemesanan barang melalui Whatsapp.</li> </ol> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>adalah bekerja keras dan menjalankan bisnis dengan senang</p> <p>hati setiap harinya, jadi untuk teknologi toko kami ini baru saja menggunakan Qris untuk pembayaran. Karena seperti yang sudah saya jelaskan tadi, di Blitar masih banyak toko-toko yang tradisional</p> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### Strategi Bisnis – Informan 2 dan Informan 2A

| Pernyataan Informan 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Pernyataan Informan 2A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Validity Check                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Dengan komputerisasi dan menggunakan <i>system inventory</i> dan <i>sales pos</i>, maka dengan hal ini maka kita bisa menghindari kerugian yang disebabkan karena hilangnya barang dan juga salah harga jual, sehingga otomatis hal ini akan membantu keberlangsungan sumber daya finansial yang kita miliki. Selain itu juga tetap harus ada fungsi <i>financial control</i> yang selalu rutin saya lakukan, agar sumber daya finansial ini tetap selalu terjaga.</p> | <p>Menurut saya, <i>financial &amp; inventory control</i> yang <i>detail</i> dan teliti membuat usaha ini semakin berkembang dan tetap eksis menghadapi persaingan.</p> <p>Kita tidak pernah melakukan pengurangan karyawan walaupun di saat usaha sedang turun seperti pada masa pandemi 2 tahun kemarin dengan cara tetap berkreasi dalam menjalankan bisnis ini, seperti mengaktifkan media sosial sebagai sarana promosi dan sales.</p> | <p>Valid, strategi <i>adaptive capacity</i> yang diambil oleh Informan 2 dalam:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Financial</i> dengan <i>system inventory (inventory control)</i>.</li> <li>2. <i>Workforce</i>, dimana tidak pernah melakukan pengurangan karyawan dan tunjangan.</li> <li>3. Citra bisnis dijaga dengan melakukan <i>training</i> pada karyawan untuk</li> </ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <p>Sebisa mungkin kita tidak akan melakukan hal-hal semacam ini. Dan selama usaha ini berlangsung kita tidak pernah ada pengurangan karyawan ataupun tunjangan. Kita selalu memastikan bahwa jumlah karyawan yg kita miliki sesuai dengan <i>workload</i> usaha kita.</p> <p>Kita selalu memberikan <i>training</i> kepada karyawan baru mengenai bagaimana cara melayani konsumen dengan baik dan ramah. <i>Product training</i> secara rutin kepada semua karyawan, agar mereka memahami tentang produk yang mereka jual, sehingga dengan memahami kedua hal itu maka mereka akan mempunyai kepercayaan diri dalam menjual produk kepada konsumen. Dengan melayani konsumen sepenuh hati dan ramah, serta memberikan penjelasan yang jujur terhadap produk yang kita jual, maka hal ini juga akan berdampak positif terhadap citra toko kita dihadapan konsumen kita.</p> | <p>Secara internal, kita memberikan pelatihan kepada para karyawan baru dan juga regular <i>training</i> kepada semua staff mengenai produk terbaru dan juga system yang kita jalankan. Secara eksternal, kita selalu menjaga nama baik toko ini dengan tepat waktu melakukan pembayaran sehingga reputasi dan nama baik toko tetap terjaga di mata supplier. Selain itu kita juga selalu memilih barang yang berkualitas untuk dijual dan memberikan penjelasan sejelas-jelasnya dan sejujur-jujurnya kepada konsumen yang akan membeli barang, sehingga konsumen merasa puas dengan produk dan layanan yang kita berikan.</p> | <p>memberikan pelayanan terbaik.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Agar kita tetap bertahan di era persaingan saat ini, maka kita juga harus adaptasi dengan apa yang disukai pasar saat ini. Ada 2 aspek yang kita lakukan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Digital Promosi.<br/>Kita juga melakukan promosi melalui sosial media seperti FB, IG, Tiktok. Karena saat ini para konsumen cukup dengan membuka hp saja sudah bisa belanja dan memilih barang yang mereka mau tanpa perlu datang ke toko.</li> <li>2. Display Produk di toko.<br/>Memperbarui display barang di toko dengan selalu mengedepankan barang-barang modern dan model terbaru.</li> </ol> <p>Sudah saya jawab di point a ya.</p> <p>Ya, kami juga melakukan perluasan usaha dan diversifikasi produk untuk memenuhi kebutuhan</p> | <p>Melakukan promosi secara <i>online</i> melalui media sosial seperti IG, FB dan Tiktok memberikan kesempatan kita untuk lebih dikenal calon konsumen tidak hanya dari blitar tapi juga dari luar negeri, karena banyak penduduk blitar raya yang bekerja sebagai TKW yang memanfaatkan media sosial untuk membeli barang. Selain itu dengan tetap memperbaharui <i>display</i> barang yang ada di toko, memberikan nuansa baru dan segar kepada calon konsumen yang datang langsung ke toko.</p> <p>Ya, kita menggunakan metode tersebut.</p> <p>Ya, Dian juga telah melakukan ekspansi bisnis ini dengan membuka toko cabang serta perluasan jenis produk yang di jual demi memenuhi kebutuhan orang saat ini yang dinamis.</p> <p>Kami menerapkan system apa yang sudah berjalan dengan baik di toko induk sehingga perkembangan di toko cabang menjadi lebih cepat.</p> | <p>Valid, <i>strategy renewal</i> yang diambil oleh Informan 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi dilakukan dengan melakukan promosi <i>online</i> melalui media sosial dan terus memperbarui <i>display</i> barang yang ada.</li> <li>2. Menggunakan platform <i>online</i>.</li> <li>3. Memperluas usaha dan melakukan diversifikasi produk.</li> </ol> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| konsumen yang sangat beragam saat ini. Kami menerapkan apa yang sudah berjalan dengan baik di toko induk kepada toko cabang kami.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Tentu saja agar tetap <i>sustainable</i> dan berkembang, maka kita memerlukan tunjangan finansial yang kuat. Maka dari itu, kami menerapkan segala sesuatunya secara efektif dan tidak <i>over</i>, sehingga kami bisa menekan sekecil mungkin <i>lost</i> dan <i>cost</i> yang tidak perlu, agar kami bisa memiliki sumber daya finansial yang cukup untuk mempersiapkan usaha yang lebih besar lagi di masa depan.</p> <p>Kami selalu memilih <i>supplier</i> dengan reputasi yang bagus dan barang yang memiliki kualitas bagus dengan harga yang kompetitif. Selain itu, kami juga memberikan edukasi kepada pelanggan kami mengenai barang yang mereka beli adalah barang dengan kualitas</p> | <p>Tentu saja, kami ingin agar toko ini tidak stuck disini saja, kami merencanakan untuk membuka toko cabang di luar kota.</p> <p>Dengan melakukan seleksi terhadap supplier yang masuk ke toko kami, membuat kami bisa mempertahankan kualitas produk yang kami jual.</p> <p>Pemberian training rutin kepada karyawan agar kita bisa pastikan bahwa mereka memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen kami.</p> <p>Tidak ada <i>secret recipe</i> dalam menjalankan usaha ini selain kerja keras dan tetap terbuka terhadap saran dan masukan yang baik bagi kelangsungan bisnis ini. Teknologi tetap harus digunakan untuk membantu operasional toko agar semua</p> | <p>Valid, <i>appropriation capacity</i> yang diambil oleh Informan 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan bisnis untuk masa depan dilakukan dengan menekan <i>cost</i> dan rencana membuka cabang.</li> <li>2. Mempertahankan kualitas produk dengan memilih <i>supplier</i> terpercaya dan barang dengan kualitas baik.</li> <li>3. Pemanfaatan teknologi yang digunakan membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien.</li> </ol> |

|                                                                                                          |                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--|
| terjamin dan dilengkapi dengan layanan purna jual yang terbaik.                                          | pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien. |  |
| Kita menggunakan teknologi untuk operasional usaha agar pekerjaan staff menjadi lebih cepat dan efektif. |                                            |  |

#### Strategi Bisnis – Informan 3 dan Informan 3A

| Pernyataan Informan 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pernyataan Informan 3A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Validity Check                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Untuk melindungi bisnis secara finansial, saya selalu memperhatikan rasio aman antara aset likuid, hutang, stok barang dan omset. Yang mana meski itu berarti ekspansi bisnis yg tidak agresif tapi rasio itu selalu jadi pertimbangan utama saya.</p> <p>Pengurangan karyawan dan tunjangan jadi opsi terakhir buat saya, untuk menghadapi pasar yang lesu, saya lebih memilih menyesuaikan bonus sesuai penjualan.</p> <p>Untuk menjaga citra bisnis saya menjalankan after <i>sales service</i> khususnya untuk konsumen-konsumen loyal sehingga dapat</p> | <p>Kakak saya pasti selalu memperhatikan keseimbangan financial, jadi hutang, revenue, stock barang, modal semua harus seimbang, paling tidak BEP.</p> <p>Saya dan kakak saya tidak pernah melakukan pengurangan karyawan, mungkin pengurangan tunjangan iya, tapi tergantung <i>revenue</i> penjualan saja.</p> <p>Kita melakukan <i>follow up</i> terhadap konsumen-konsumen yang sudah langganan, jadi itu bisa menjadi awal yang baik untuk melakukan <i>marketing word of mouth</i>.</p> | <p>Valid, strategi <i>adaptive capacity</i> yang diambil oleh Informan 3 dalam:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Financial</i> dengan memperhatikan keseimbangan financial, seperti hutang, <i>revenue</i>, <i>stock</i>, dan aset likuid.</li> <li>2. <i>Workforce</i>, dimana tidak pernah melakukan pengurangan karyawan dan tunjangan melainkan menyesuaikan bonus karyawan sesuai dengan pemasukkan.</li> </ol> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| memperkuat kelangsungan bisnis jangka panjang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3. Citra bisnis dijaga dengan menjalankan <i>after service</i> untuk konsumen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Inovasi yang saya lakukan selalu mengamati selera pasar yang berubah dan mengadaptasi cara-cara penjualan baru misal penjualan <i>online</i> saat ini.</p> <p>Iya, toko kami menggunakan pemasaran melalui FB, IG dan beberapa platform penjualan <i>online</i>.</p> <p>Patokan saya selalu rasio aman dana likuid, stok dan omset sehingga kami belum berpikir memperluas usaha tapi melakukan diversifikasi produk menyesuaikan selera pasar.</p> | <p>Pokoknya selalu mengikuti perkembangan pasar saja, kita juga terjun di media sosial seperti Facebook, Instagram, dan lainnya.</p> <p>Ya.</p> <p>Kalau memperluas usaha masih belum ya, karena sejauh ini masih seimbang keuangannya, kalau diversifikasi ya menyesuaikan pasar sekarang saja.</p> | <p>Valid, <i>strategy renewal</i> yang diambil oleh Informan 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi dilakukan dengan mengamati perubahan pasar dan perkembangan penjualan <i>online</i>.</li> <li>2. Menggunakan platform <i>online</i>, seperti Facebook dan Instagram.</li> <li>3. Belum ada rencana untuk memperluas usaha tetapi tetap melakukan diversifikasi produk sesuai dengan perkembangan pasar.</li> </ol> |
| Rencana jangka panjang adalah mendorong penjualan <i>online</i> sehingga dpt memaksimalkan sumber daya baik pegawai, produk, waktu dan diversifikasi produk.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pasti, setiap hari kita melakukan analisa pasar, jadi kita bisa mengikuti perkembangan bisnis sehingga siap saat menghadapi tantangan dan tren bisnis masa depan, terutama <i>online shop</i> .                                                                                                      | <p>Valid, <i>appropriation capacity</i> yang diambil oleh Informan 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan bisnis untuk masa depan dilakukan dengan analisa pasar dan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Untuk mempertahankan kualitas produk kami selalu memilih supplier terpercaya dan menerapkan standar pelayanan yang baik.</p> <p>Digitalisasi stok barang dan menyediakan layanan dan konsultasi produk <i>online</i> untuk konsumen.</p> | <p>Tentu, semua pebisnis pasti memilih supplier yang terpercaya dan tentu saja kualitas produk baik dengan harga terjangkau, itu kunci dari pedagang retail seperti kami.</p> <p>Biasanya kita melayani konsumen melalui <i>call service</i>.</p> | <p>mendorong penjualan <i>online</i>.</p> <p>2. Mempertahankan kualitas produk dengan memilih <i>supplier</i> terpercaya.</p> <p>3. Pemanfaatan teknologi yang digunakan adalah pelayanan konsultasi <i>online</i>.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Strategi Bisnis – Informan 4 dan Informan 4A

| Pernyataan Informan 4                                                                                                                                                                                                                | Pernyataan Informan 4A                                                                                                                                                          | Validity Check                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Memisahkan antara finansial pribadi dengan bisnis sehingga sumber daya finansial mampu difokuskan untuk hal berkaitan dengan bisnis saja.</p> <p>Pengurangan tunjangan.</p> <p>Mengutamakan pelayanan terbaik bagi pelanggan.</p> | <p>Memisahkan antara finansial milik pribadi dengan bisnis.</p> <p>Dengan melakukan pengurangan tunjangan.</p> <p>Berkomitmen memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan.</p> | <p>Valid, strategi adaptive capacity yang diambil oleh Informan 4 dalam:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Financial</i> dengan memisahkan antara finansial pribadi dan bisnis.</li> <li>2. <i>Workforce</i>, dimana akan melakukan pengurangan tunjangan.</li> <li>3. Citra bisnis dijaga dengan melakukan pelayanan terbaik.</li> </ol> |

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Mengikuti perubahan pasar dengan mulai mempertimbangkan membuka bisnis secara online.</p> <p>Pemasaran tradisional.</p> <p>Ya, saya melakukan diversifikasi produk sesuai kebutuhan pasar.</p> | <p>Mulai mempertimbangkan melakukan pengembangan bisnis secara online.</p> <p>Metode pemasaran tradisional.</p> <p>Melakukan diversifikasi produk.</p>                                 | <p>Valid, <i>strategy renewal</i> yang diambil oleh Informan 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi dilakukan dengan mempertimbangkan penjualan <i>online</i>.</li> <li>2. Menggunakan metode pemasaran tradisional.</li> <li>3. Hanya melakukan diversifikasi produk.</li> </ol>                                                                   |
| <p>Membuka cabang.</p> <p>Tetap memberikan kualitas dan layanan yang baik untuk seluruh konsumen.</p> <p>Menerapkan pengetahuan dan teknologi untuk mengetahui kebutuhan pasar.</p>               | <p>Berencana untuk membuka cabang.</p> <p>Memberikan kualitas serta layanan terbaik bagi konsumen.</p> <p>Memanfaatkan pengetahuan dan teknologi untuk mengetahui kebutuhan pasar.</p> | <p>Valid, <i>appropriation capacity</i> yang diambil oleh Informan 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan bisnis untuk masa depan berencana untuk membuka cabang.</li> <li>2. Mempertahankan kualitas produk dan pelayanan terbaik bagi konsumen.</li> <li>3. Pemanfaatan teknologi dengan memanfaatkan pengetahuan melalui teknologi.</li> </ol> |

## Lampiran 15 : Triangulasi Family Business Resilience

### Family Business Resilience

#### Family Business Resilience – Informan 1

| Informan 1                                                                                                             | Informan 1A                                                         | Validity Check                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Bisa konsisten, bertahan, dan tentu bisa berkembang menjadi 2 toko dengan varian produk yang berbeda dan lebih banyak. | So, ya bisnis ini berkembang dan akan terus melakukan pengembangan. | Valid. Bisnis keluarga berhasil <i>survive, growth</i> , dan <i>continue</i> . |

#### Family Business Resilience – Informan 2

| Informan 2                                                                                                                                                             | Informan 2A                                                                                                                                                                                                                  | Validity Check                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Ya, usaha ini bisa tetap tumbuh dan berkembang. Terutama toko <i>offline</i> kita sudah ada 2. Selain itu juga saya dan suami mengembangkan bisnis baru yaitu toko HP. | Oh tentu sudah, buktinya kami bertahan sampai saat ini, sudah lama juga tokonya jadi kami sudah punya 2 toko <i>offline</i> dan sekarang lagi buka toko baru, jual HP. Karena <i>background</i> saya pernah kerja di Huawei. | Valid. Bisnis keluarga berhasil <i>survive, continue</i> , dan <i>growth</i> . |

#### Family Business Resilience – Informan 3

| Informan 3                                                                                                                     | Informan 3A                                                                                                                       | Validity Check                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Bisnis ini masih cukup berkembang meski tidak bisa dibilang pesat dan terus diusahakan dengan menyesuaikan perkembangan pasar. | Sejauh ini bertahan sih buktinya masih buka juga hahaha, tapi untuk berkembang masih di diversifikasi produk aja meskipun lambat. | Valid. Bisnis keluarga berhasil <i>survive</i> dan <i>growth</i> . |

*Family Business Resilience – Informan 4*

| <b>Informan 4</b>                                                                                                                                    | <b>Informan 4A</b>                                     | <b>Validity Check</b>                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Ya, bisnis ini bertahan dan berlanjut hingga saat ini. Namun untuk perkembangan tidak terlalu signifikan, karena hanya di diversifikasi produk saja. | Perkembangan belum, soalnya masih hanya 1 aja tokonya. | Valid. Bisnis keluarga berhasil <i>survive</i> dan <i>growth</i> . |