

## LAMPIRAN 1 PANDUAN UNTUK WAWANCARA

### Topik: Penerapan Etika Bisnis pada PT. KK INDONESIA

#### 1. Gambaran umum/ profil perusahaan

- Kapankah berdirinya perusahaan?
- Siapakah nama pemilik perusahaan ini?
- Jenis perusahaan (Perusahaan keluarga / partnership/ holding/ MLM)
- Apa visi, misi, tujuan yang dimiliki perusahaan ini?
- Perusahaan bergerak dibidang apa? Apakah sebelumnya memiliki *basic* pendidikan dalam bidang yang digeluti?
- Berapakah total jumlah pegawai yang bekerja di perusahaan?
- Bagaimana pertumbuhan penjualan di perusahaan ini tiap tahunnya?
- Apakah pemilik pernah berpikir pertumbuhan industri yang digeluti saat ini?
- Strategi apa yang sudah digunakan perusahaan dalam menghadapi persaingan industri saat ini?

#### 2. Kewajiban Moral

##### a. Pertanyaan tentang tiga cara umum untuk menggolongkan tipe moral

##### Pertanyaan tentang *philosophical*

- Lebih penting mendahulukan moral atau profit dalam menjalankan usaha di bidang ini?
- Apakah perusahaan mengutamakan kepentingan *customer*?
- Filosofi hidup apa yang diyakini *interviewee* dalam melakukan bisnis ini?
- Bagaimana bila terjadi hal-hal yang menentang filosofi hidup tetapi ternyata profit yang dihasilkan bisa jauh lebih besar daripada jika *interviewee* harus berpegang pada filosofi?

##### Pertanyaan tentang *psychological*

- Apakah ada peraturan khusus untuk mendirikan perusahaan ini?
- Bagaimana usaha perusahaan dalam menyikapi peraturan yang ada?
- Apakah perusahaan juga akan rela tidak mendahulukan profit demi sebuah prinsip?

- Apakah ada kepuasan pribadi saat menjalankan moral?

Pertanyaan tentang *category mistake*

- Apakah pemilik memiliki filosofi kehidupan dan apa pengertian filosofis menurut perusahaan ini?

b. *Personal moral development*

- Perusahaan menganut yang mana sama-sama menguntungkan tapi tetap mengandalkan prinsip atau mengandalkan prinsip namun mengalami kerugian atau yang penting perusahaan untung dan tidak mengandalkan prinsip?
  - Menurut anda apakah perusahaan wajib bertanggung jawab apabila produk *pearl cream* ini ternyata berbahaya?
  - Apakah bila BPOM menyatakan sebuah produk untuk lolos uji ijin edar, akankah perusahaan tetap menjaga *quality control* produk dan tidak menambahkan kandungan kimia apapun?
  - Apakah perusahaan akan selalu mengevaluasi keluhan pelanggan sebagai bentuk komitmen perusahaan?
  - Apakah perusahaan menciptakan kualitas produk dan pelayanan yang baik hanya semata-mata untuk mempromosikan *brand* perusahaan ataukah sebagai bentuk tanggung jawab moral secara pribadi?
  - Apakah tujuan perusahaan menciptakan produk ini?
  - Bila ternyata produk ini dinyatakan bahaya di kemudian hari, tindakan apa yang akan di ambil perusahaan? Menarik semua produk atau membiarkan produk ini tetap beredar?
  - Apa yang dilakukan perusahaan apabila ada konsumen yang mengeluh karena pemakaian produk?
  - Tindakan apa yang dilakukan perusahaan untuk menjaga moral perusahaan?
3. Prinsip-prinsip Etika Bisnis (*crown star director, manager, dan karyawan*)
- Apa sumber etika bisnis utama yang diterapkan pada PT. KK

INDONESIA?

- Bagaimana pelaksanaan etika bisnis yang ada pada PT. KK INDONESIA?

- Bagaimana kebiasaan baik dan buruk yang sering dilakukan di KK?
- Apa ada batasan dan larangan tertentu yang wajib di lakukan di dalam perusahaan ini?

a. Prinsip Otonomi

- Apakah anda memiliki sikap dan kemampuan dalam mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dianggap baik/buruk sehingga bisa menjaga nama baik perusahaan anda?

b. Prinsip Kejujuran

- Apakah kejujuran perusahaan relevan dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak?
- Apakah perusahaan tidak berbohong dalam penawaran barang dan jasa dengan mutu dan harga yang sebanding?
- Bagaimana hubungan kerja di dalam suatu perusahaan sehingga dapat membangun kepercayaan, mengembangkan masyarakat, dan melindungi martabat penontonnya?

c. Prinsip Keadilan

- Apakah setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil sesuai dengan kriteria yang rasional, obyektif, dan dapat dipertanggungjawabkan?
- Apakah selama ini tidak ada pembedaan perilaku antara karyawan yang berbeda suku?

d. Prinsip saling Menguntungkan (*Mutual Benefit Principle*).

- Manakah yang lebih diutamakan perusahaan? Profit atau keuntungan *stakeholdernya*?
  
- e. Integritas Moral
  - Apa hal yang perusahaan perlu lakukan untuk tetap menjaga nama baiknya atau nama baik perusahaan.
  
- f. Prinsip kelestarian lingkungan hidup.
  - Apakah limbah pabrik ini tidak menimbulkan ancaman kepada masyarakat?
  
- g. Prinsip keselamatan konsumen.
  - Apakah perusahaan pernah menggunakan prinsip efisiensi sehingga akhirnya malah merugikan konsumen dan *stakeholder*?

## Lampiran 2 Panduan Untuk Observasi

Dalam melakukan observasi, penulis akan:

- Mengawasi aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan *marketing* perusahaan.
- Mengawasi aktivitas yang melambangkan sebaia tindakan kewajiban moral di perusahaan.
- Mengawasi aktivitas *leader* dan *staff* yang ada di perusahaan terkait level dari *personal moral development*
- Mengawasi aktivitas perusahaan terkait prinsip otonomi.
- Mengawasi aktivitas perusahaan terkait prinsip kejujuran.
- Mengawasi aktivitas perusahaan terkait prinsip keadilan.
- Mengawasi aktivitas perusahaan tekkait prinsip saling menguntungkan (*mutual benefit principle*)
- Mengawasi aktivitas perusahaan terkait integritas Moral
- Mengawasi aktivitas perusahaan terkait kelestarian lingkungan hidup.
- Mengawasi aktivitas perusahaan terkait prinsip keselamatan konsumen.
- Mengawasi aktivitas produk dan pelayanan setelah penjualan (*after sales service*) terkait etika bisnis.

Dalam pelaksanaanya penulis akan mendokumentasikan proses observasi yang diambil penulis.

**Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan *Crown Star Director* (Bapak Hendra Limantara) pada tanggal 19 November 2013 bertempat di Galaxy Mall.**

Keterangan :

A : Pertanyaan yang diajukan penulis (Olivia Sinarta)

B : Jawaban dan respon dari *Crown star director* (Bapak Hendra Limantara)

A: Selamat malam pak Hendra. (berdiri)

B: Iya selamat malam (berjabat tangan)

A: Terimakasih banyak ya atas waktunya karena sudah meluangkan waktu mau diwawancarai.

B: Hahaha . . . Yang penting nanti tagihannya di belakang (tertawa dan bergurau)

A: Boleh. Nanti dibayar kredit ya. (tertawa) . . . Ya sudah langsung saja ya pak Hendra supaya ga kemalaman juga.

B: Oke. Mau tanya apa dulu ini? Kelihatannya banyak sekali nih pertanyaanya sampai berlembar-lembar gitu pertanyaanya.

A: Maklum namanya juga skripsi. (tersenyum). Begini pak Hendra. Perusahaan KK ini kapan didirikan?

B: Tanggal 8 Januari 1999 dan pada saat itu Indonesia masih dilanda krisis moneter.

A: (menulis) Lalu awalnya dimana perusahaan ini didirikan?

B: Di Jakarta. Baru kota kedua di Surabaya

A: Kalau bisnis KK yang diketuai Pak Hendra, yang *facial*-*facial* itu. Kapan didirikannya pak?

B: Jadi *facial* ini saya buat setelah kurang lebih 6 bulan setelah saya join PT. KK INDONESIA.

A: Maaf Pak Hendra. Saya agak bingung antara sistem *facial* di grup KISS dengan sistem di PT. KK INDONESIA sendiri. Itu bagaimana sih proses implementasinya?

B: Jadi begini grup KISS itu didirikan setelah KK sendiri berdiri sekitar 3-6 bulan kemudian. Nah untuk mendukung penjualan produk karena

dibutuhkan tenaga terampil saya kemudian menjalankan bisnis *facial* ini dan memang kita sendiri tidak ada tanggal berdiri resmi. Karena kebetulan grup dan bisnis ini salah satunya saya yang membawa pertama kali. Dengan maksud membentuk kualitas personal dari distributor-distributor yang baru dan lebih fokus melayani konsumen. Nah grup ini dimaksud juga sebagai strategi sistem khusus dalam proses pengembangan pengetahuan produk dan layanan yang mendukung untuk berkembangnya produk ini. Jadi ibarat kata SUKSES dibalik doa, mimpi dan usaha kita ternyata masih butuh yang namanya alat. Alat kesuksesan orang berbeda-beda ada yang sukses karena ia menjadi dosen, ada yang menjadi ilmuwan dan banyak lagi. Nah grup KISS ini sendiri merupakan suatu alat dalam PT. KK INDONESIA yang ditujukan supaya orang yang tergabung dalam grup ini bisa sukses di dalam 8 aspek kehidupan. Bisa punya komitmen yang tinggi dalam melayani sesama. Karena kesuksesan itu bukan hanya karena kita banyak uang tapi bagaimana kita bisa punya waktu melayani sesama di tengah kesuksesan kita. Itu poinnya..

- A: Sebenarnya grup KISS sendiri apakah ada perbedaan fungsi dengan perusahaan PT. KK INDONESIA sendiri pak Hendra?
- B: Jadi begini Liv. Seperti yang sudah kamu ketahui juga. Grup KISS ini difungsikan sebagai alat untuk pemberdayaan manusianya. Lebih ke arah *servis* ya kalau saya bilang. Percuma dong kita punya produk berkualitas tapi orang-orang yang menjual tidak punya “moral”. Kamu tau sendiri banyak sekali produk sejenis beredar tapi apa kebanyakan tidak ada *consultant* yang mengerti benar tentang produk yang sedang dijualnya. Coba kamu riset sendiri berapa banyak orang berjualan produk tanpa mengerti kandungan produk mereka, bahaya atau ga, tipe orang yang cocok dengan produk kita apa, cara memasarkan bagaimana. Semua itu nantinya akan dipelajari lewat grup ini.
- A: Iya benar banget ya pak. Lho pak, sebenarnya Dr. Hoo itu seperti yang saya ketahui kan sebagai *founder* KK ini. Beliau sendiri apakah ikut aktif kegiatan operasioanal di perusahaan ini?

- B: Begini Liv beliau ini sebenarnya fungsinya hanya seperti kalau dalam istilah bisnis komisaris. Dia memang menggerakkan KK pertama kali dan sampai saat ini beliau masih sering aktif untuk menjadi pembicara seminar. Untuk lebih mudah dipahami fungsi beliau adalah investasi dah. Beliau bagi saya adalah seorang guru. Jadi beliau ini bisa saya katakan seperti konsultan sekaligus panutan saya. Karena bisnis MLM ini tidak ada yang namanya bos di sini. Kita punya jaringan sendiri dan kita yang menentukan arah dan cara pemasaran kita. Namun setiap manusia itu punya kapasitasnya masing-masing dan saya perlu beliau, mungkin juga sebaliknya. Beliau ini luar biasa Liv. Kamu tau sendiri kan orangnya waktu seminar kapan hari di Jogja. Kamu dateng juga kan waktu itu?
- A: (mengiyakan).
- B: Beliau bahkan pernah menjabat sebagai Vice President Persatuan Pemidato Malaysia (MSA) periode 2000 sampai berapa gitu saya agak lupa. Beliau juga dikatakan sebagai anggota Dewan Kehormatan APLI periode 2004-2006. Beliau juga sebagai motivator Asia. Keren lah pokoknya. Tapi kembali lagi kalau untuk kegiatan operasional beliau tidak seberapa terlibat apalagi *marketing*. Tetap kembali ke individu masing-masing karena ya itu MLM. Kamu yang tentukan arah jaringanmu dan kegiatan pemasaranmu. Bahkan buku KISS, cd yang saya buat juga harus inisiatif. Dan secara formal sekaligus untuk publikasi tetap beliaulah yang ditulis sebagai CEO.
- A: Lho Pak Hendra namun bisnis *facial home service* ama *medical check up* KK. Itu inisiatif beliau atau pak Hendra sendiri yang mengajukan. Lalu gimana ceritanya kok bisa akhirnya bisnis kecantikan ini? Apa Dr. Hoo ikut terlibat dalam perumusan strategi di bisnis ini?
- B: Jadi begini. MLM itu adalah *multi level marketing* ya yang fungsinya berbeda dengan toko konvensional. Di sini kalau bicara MLM buang semua asumsi dan pengetahuan tentang konvensional dulu. Supaya ga rancu. Karena di MLM pajak dan sebagainya juga berbeda. Ada juga kan undang-undang tentang MLM. Kalau kamu mau tau lebih banyak bisa kamu liat di sana. Bisnis *facial* dan akor yang saya jalani murni ide saya,

urusan gaji pegawai dan kerugian ditanggung saya. Memang tapi untuk ide-ide ini saya pasti berkonsultasi dengan beliau. Ya, karena selain berbagi pengalaman beliau juga sudah lebih senior dari saya. Tapi ya memang keputusan untuk menjalankan strateginya tetap saya sendiri dong yang tentukan. Rugi juga harus berani ditanggung sendiri. Intinya *high risk high return*. Namun ini enakny MLM Liv, usaha *service* dibawah naungan PT. KK INDONESIA untuk masalah pengaturan pajak, ijin usaha dan bonus-bonus lainnya PT. KK INDONESIA yang menaungi. Namun tanpa bisnis jasa yang saya lakukan perusahaan juga ga bisa maju. Karena mau ga mau survei membuktikan kalau omzet terbesar daripada penjualan produk dimulai karena jasa yang sudah dilakukan ini. Grup KISS dibuat untuk melatih para *consultant* dan new distributor untuk maju dan sukses seperti orang yang sudah sukses lebih dulu. Mental juga diubah di sini. Kebanyakan orang menjual produk hanya mencari untung semata.

A: Oh begitu. Pantas Pak ya kalau tiap kita dapat 1 orang *facial* atau *check up* ga dapat poin.

B: Iya itu karena salah satunya dari situ alasannya.

A: Nah tapi pak, bukannya banyak sekali produk sejenis dan mengklaim produk mereka berkualitas aman. Bagaimana tanggapan Bapak?

B: Betul. Memang banyak sekali ya produk kosmetik sejenis dan perlu kamu ketahui saya tidak akan menjelek-jelekkkan produk mereka atau menjamin semua keluaran grup KISS ini adalah orang yang pasti bagus. Kembali lagi Liv pada individunya masing-masing. Sebuah institusi pendidikan yang bagus pun sependai-pandainya mengajar juga pasti ada *miss* dalam pengajarannya untuk beberapa murid yang memang pada dasarnya tidak mau berkembang. Cuma paling tidak dengan adanya standarisasi dari grup KISS ini pikiran seseorang tentang komitmen bisa lebih terbuka dan lebih maju dan untuk kualitas produk. Kita sendiri tidak mau banyak berjanji. Biarlah kualitas yang bicara. Kalau memang produk kita berkualitas mau dijelek-jelekkkan gimana pasti juga ga bisa kalau memang dia berkualitas. Tetap akan keluar bagusnya. Cuma ya itu kembali lagi kita tetap membutuhkan orang-orang yang benar-benar mengerti produk

ini sehingga orang yang memakai juga cocok. Soalnya kulit tiap orang berbeda kondisinya kan dan kebutuhan tiap orang juga berbeda. Ya, kurang lebih seperti itulah.

A: Nah kalo untuk jenis perusahaan ini kan merupakan perusahaan MLM. Namun konsep awal perusahaan ini dulunya bagaimana? kenapa tiba-tiba menggunakan konsep MLM? Apakah dulunya merupakan perusahaan keluarga / partnership/ holding?

B: Begini sebenarnya konsep yang kita adaptasi dari *partnership*. Jadi memang kita bekerja sama dengan produk-produk kecantikan berkualitas untuk menghasilkan produk yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Mengingat kita tahu setiap pabrik punya konsentrasi khusus di satu bidang dan keunggulan produk. Nah itu biasanya dari KK diambil produk terbaiknya untuk diedarkan ke konsumen. MLM sendiri digunakan sebagai strategi untuk memotong jaringan *supply chain*, sehingga harga jual produk tidak semakin tinggi. Bayangkan saja kalau dibanding toko *conventional* harga pasti lebih mahal karena dari pabrik masih harus ke distributor besar lalu ke *reseller* kemudian retailer baru konsumen. Belum lagi biaya-biaya untuk menggaji *consultant* yang belum tentu menghasilkan profit bagi perusahaan. Oleh karena itu kita mengambil konsep MLM yang biasa disebut *multi level marketing*. Tapi kita di sini sering menyebut MLM sebagai memberi lewat melayani lewat produk-produk yang kita jual.

A: Nah, kalo visi, misi dan tujuan yang dimiliki grup KISS sendiri ini bagaimana?

B: Visi berarti bicara ke depan ya. Kita sendiri selalu bilang go 1%. Maksudnya begini di tahun 2015, PT. KK INDONESIA bertekad untuk meningkatkan taraf ekonomi 1% dari jumlah seluruh penduduk Indonesia agar memiliki kehidupan yang layak dan bermartabat. Program tersebut dikenal dengan nama Go 1%. Dengan kata lain, Go 1% adalah peningkatan taraf ekonomi 1% atau 2,5 juta penduduk Indonesia yang digagas oleh PT. KK INDONESIA itu dari segi bisnis ya. Dalam program Go 1%, masyarakat Indonesia akan dilatih untuk menjadi pebisnis PT. KK

INDONESIA yang handal dan mandiri atau yang disebut dengan pengusaha SOHO. SOHO itu berarti *Small Office Home Office*. Program Go 1% sendiri berpijak pada 3 kerangka dasar, yang pertama yaitu menumbuhkan jiwa kewirausahaan, khususnya bagi para mahasiswa dan karyawan, agar dapat menciptakan peluang kerja bagi dirinya sendiri. Kedua meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan ketiga membangun manusia yang berkarakter. Dengan demikian, PT. KK INDONESIA dapat membantu masyarakat Indonesia untuk meningkatkan taraf kehidupannya menjadi lebih baik, bermartabat dan terhormat. Untuk misinya sendiri kita selalu ingin membangun sebuah kehidupan yang sukses, sehat, kaya dan bahagia. MOTTO dari perusahaan kita sendiri yaitu ***Everything Is Possible***. Asal kita mau berusaha dan mengerjakan bagian kita biar selanjutnya Tuhan yang mengerjakan bagianya. Dengan mengembangkan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara maksimal dan profesional, PT. KK INDONESIA saya rasa siap meraih visi dan misi untuk menjadi salah satu perusahaan *network marketing* yang terbaik dan disegani di negeri ini. Boleh kamu bandingkan juga dengan perusahaan MLM lainnya yang banyak sekali bertebaran tapi tidak punya legalitas hukum yang jelas. Oleh sebab itu, untuk menjaga nama baik dan mengendalikan perkembangan perusahaan agar tetap berada dalam koridor yang telah ditetapkan, PT. KK INDONESIA mengacu pada 5 komitmen utama. Pertama **komitmen kepada distributor** yaitu memberikan kualitas hidup yang lebih baik melalui peningkatan sumber daya manusia lewat program KISS. Semua itu dilakukan demi terciptanya profesionalisme kerja yang akan mendukung distributor untuk meraih kesuksesan dalam bisnis PT. KK INDONESIA. Kedua **komitmen pada konsumennya** yaitu menghadirkan produk-produk kesehatan dan kecantikan yang berkualitas tinggi dan bertaraf internasional dengan harga terjangkau. Ketiga **komitmen kepada karyawan** yaitu melaksanakan program pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan profesionalisme kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang familiar dan harmonis dengan jaminan masa depan kerja dan kesejahteraan yang baik. Keempat

**komitmen kepada Industri *Network Marketing*** yaitu bersama APLI dan perusahaan *network marketing* yang lain berusaha meningkatkan nama baik *network marketing* sehingga menjadi industri yang dihormati dan dihargai masyarakat. Hal ini yang saya rasa paling sulit karena persepsi masyarakat sudah buruk pada bisnis MLM ini. Terakhir yaitu komitmen kepada negara yaitu memberikan sumbangsih dan kontribusi nyata dalam memperbaiki ekonomi rakyat (khususnya) dan negara (umumnya).

- A: Wah jadi di grup KISS ini menekankan komitmen ya. Soalnya banyak sekali lho pak kasus di Indonesia yang terjadi, membuat komitmen tapi sering di langgar. Untuk mengatasi hal itu bagaimana?
- B: Ya, benar sekali pelanggaran itu pasti ada. Maka dari itu saya bilang konsep MLM ini sebenarnya bagus untuk menanggulangi hal itu. Kenapa? Karena secara psikologis orang akan merasa memiliki bisnis ini. Biasanya mereka akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengejar profitnya tapi balik lagi kalau mereka melanggar sanksinya ya mereka ga maju-maju, ga dapat *reward* yang diberi perusahaan. Misal di *training* dalam grup KISS sendiri distributor yang belum mencapai target tertentu yang sudah diberikan juga ga bisa mengikuti kelas selanjutnya. Sayang banyak orang yang berpersepsi anti MLM tanpa mau mendalami MLM itu seperti apa.
- A: Nah perusahaan ini sendiri kan bergerak di bidang kesehatan dan kecantikan ya. Lalu apa sebelumnya punya *basic* pendidikan di bidang ini sebelumnya?
- B: Tentu ada. Jadi setiap hari Rabu itu ada kelas kecantikan yang biasanya disebut *beauty class*. Dan tentunya orang-orang yang bekerja di bidang ini merupakan profesional semua yang sudah punya basis pendidikan di bidang ini.
- A: Berapakah total jumlah pegawai yang bekerja di grup KISS?
- B: Pegawai tidak ada. Tapi kalau yang membantu proses ini paling tidak ada 5 *staff* untuk tiap sesi. Kalau konsultan bisa ratusan karena kan banyak sekali *staff* . Sekarang ini setiap manajer aktif mau tidak mau jadi

konsultan di grup ini. Dalam grup ini sendiri ada sekitar 50 manajer yang aktif untuk mengerjakan setiapp bagiannya.

- A: Lalu bagaimana pertumbuhan penjualan di perusahaan ini tiap tahunnya?
- B: Pertumbuhan di perusahaan ini bisa dibilang bagus Liv. Bisa kamu liat jumlah *new distributor* hingga sekarang ini sudah mencapai 12.558 juta sekian. Anggap saja setiap distributor menjual hanya 5000 poin. Sedangkan tahun sebelumnya jumlah distributor masih sekitar 8 juta sekian. Kamu boleh check di Bu Fei Djing di kantor. Dia lebih tau daripada saya untuk masalah itu. Bahkan kalo kamu ga percaya kamu bisa liat perusahaan kita ini adalah perusahaan yang selalu memberikan penghargaan perjalanan spiritual bagi para membeinya karena tercapai omsetnya. Bisa dilihat jumlah distributor yang sudah menerima tiket ini di tahun ini hingga hari ini sudah mencapai kurang lebih 14.000 distributor yang berasal dari Surabaya. Bayangkan saja untuk kasus yang lebih luas.
- A: Strategi apa yang sudah digunakan perusahaan dalam menghadapi persaingan industri saat ini? Misal penekanan harga atau peningkatan mutu.
- B: Kalau perusahaan kita ini lebih kepada peningkatan kualitas. Memang kalau untuk harga kita bisa dibilang bersaing karena kualitas yang kita tawarkan lebih banyak dibanding produk serupa. Misal saja *pearl cream*. Di Cina memang produk seperti ini cuma seharga 50.000 tapi kandungannya apa kita juga ga tau. Kalau produk kita sudah terjamin kandungannya. Jadi strategi yang saat ini kita jalani lebih ke arah kualitas produk dan pemotongan jaringan distribusi yang menyebabkan harga jual lebih mahal.
- A: Lalu pak, jenis perusahaan disini apakah dari dulu merupakan perusahaan MLM?
- B: Ya, benar sekali. Kamu tau kenapa MLM? Sebenarnya perusahaan ini karena memiliki target pasar yaitu segmen menengah. Maka dari itu kita menggunakan sistem Multi Level Marketing. Dimana dalam setiap kelas menengah sadar atau tidak sadar pada akhirnya mereka akan mencari produk yang berkualitas dan untuk urusan *cream* dan urusan kecantikan

tak mungkin rasanya kalau tidak ada *complain* dan tidak ada *training* seputar produk. Untuk memangkas biaya – biaya seperti *distribution chain* dalam istilah bisnis, kita gunakan sistem yang namanya MLM sehingga perusahaan kita tidak perlu lagi harus *mentraining* orang yang sia-sia. Kalau MLM mau tidak mau mereka terpacu untuk belajar jika ingin mendapatkan hasil sedangkan yang tidak berkontribusi dengan perusahaan dengan sendirinya akan gugur.

- A: Lalu pak seperti yang saya tahu saat kita mau membuka sebuah usaha kecantikan begitu kita kan butuh tuh yang namanya ijin-ijin dan lisensi khusus dari lembaga BPOM misalnya. Bagaimana Bapak menyikapi peraturan ini? Setuju atau tidak Bapak?
- B: Betul. Jadi untuk melakukan sebuah usaha kita harus ikuti peraturan yang ada. Kalau di Indonesia ya otomatis yang kita ikuti hukum di Indonesia. Itu harus Liv. Karena apa kalau kita sendiri ga komitmen mengikuti *rules* gimana nantinya perusahaan yang kita dirikan bisa dipercaya konsumen.
- A: Oh ya Pak kalau Bapak Hendra ini lebih mendahulukan moral atau profit dalam menjalankan usaha di bidang ini?
- B: Semua orang pasti ingin semuanya berjalan seimbang ya Liv. Tapi kalau saya pribadi saya ingin mengedepankan moral dalam setiap tindakan saya. Karena kebetulan saya orang Kristen saya ingin menjalankan tugas saya sebagai orang Kristen dan saya sendiri percaya saat kita menjalankan kewajiban dan perintah Tuhan pasti nantinya Tuhan yang menyiapkan berkatNya untuk kita. Toh berkat sudah di atur dari yang atas. Percaya ga kamu?
- A: Benar pak. Tuhan sudah menyediakan proporsi berkat anak-anaknya. Oh ya Bapak punya filosofi kehidupan tidak dan apa pengertian filosofis menurut perusahaan Bapak ini?
- B: Filosofi saya banyak sebenarnya. Tapi yang sampai sekarang ini saya yakini saat kita menjalankan bisnis apapun jangan lupa bahwa semua kerja yang kita lakukan ini adalah titipan. *We are nothing without God*. Jadi kalau mau kerja ya harus jujur jangan sampai kita bersenang-senang di atas penderitaan lain. Melayani itu penting.

- A: Iya pak. Bener banget. Wah saya jadi banyak belajar dari Bapak. Lalu pak terkadang kan ada nih terjadi hal-hal yang menentang filosofi hidup tetapi ternyata profit yang dihasilkan bisa jauh lebih besar daripada jika kita harus berpegang pada filosofi hidup?
- B: Bener Liv. Tapi saya sendiri yakin kok kalau hal yang kelihatnya mudah di awal belum tentu enak ke depannya. Prinsipnya satu Liv. Jalankan kebenaran firman Tuhan maka lumbung-lumbung berkat kita akan diisi oleh yang di atas. Jangan khawatir untuk itu! Percuma lho kita untung banyak tapi banyak belalng pelahapnya. Ga ada hasilnya. Intinya satu profit bukan segalanya tapi sukses dengan cara yang benar itu segalanya buat saya.
- A: Benar sekali Pak. Saya setuju dengan Bapak. Jadi dalam menjalankan bisnis ini perusahaan ini mengutamakan kepentingan *customer* ya pak?
- B: Bukan hanya *customer* Liv. Karyawan yang bekerja di sini kita juga harus perhatikan. Intinya kita harus saling menghargai sesama lah. Jangan sampai karena menomorsatukan *customer* kita lupa bahwa pegawai kita diperas tenaganya bekerja lembur-lembur itu juga ga baik. Saya berusaha untuk melayani Liv intinya di sini. Begitu
- A: Kira-kira pernah ga sih di perusahaan ini gara-gara terlalu mementingkan filosofi dan prinsip yang dipegang, perusahaan malah akhirnya merugikan diri sendiri? Setuju ga pak Hendra kalau dengan adanya prinsip kita malah jadi rugi? Misal kan prinsip kita tidak boleh memberi dengan pamrih harus jujur. Tapi bisnis kan tetap harus cari profit. Gimana tanggapan Bapak?Setujukah?
- B: Ga setuju saya kalau bisnis harus rugi karena prinsip. Karena setiap kita berbisnis kita juga perlu yang namanya hikmat kebijaksanaan. Ga munafik setiap bisnis itu tujuannya pasti cari profit. Jadi sangat diperlukan keseimbangan antara *profit* dan *value*. Kalau karena kita terlalu mementingkan nilai ya perusahaan mau biayai pegawai pakai apa. Jadi kita bedakan apa yang namanya pemberian cuma-cuma dan pekerjaan tapi yang bernilai dan berkualitas. Kalau saya pribadi membangun perusahaan tentu butuh yang namanya filosofi kehidupan. Kita harus bisa berusaha

untuk sama-sama menguntungkan antara kedua belah pihak. Pihak perusahaan, pihak stakeholder, dan pihak *customer*. Ga bisa kita bisnis seenaknya...tetap harus ada aturannya sehingga bisnis kita bisa bernilai. Penting kita melakukan bagian kita dengan melaksanakan firman Tuhan ya Liv Cuma tetap harus berhikmat.

A: Pak Hen, Bapak ini memiliki sikap dan kemampuan dalam mengambil keputusan dan bertindak baik/buruk itu berdasarkan inisiatif sendiri atau bagaimana?

B: Inisiatif sendiri sih kebanyakan.

A: Kalau masalah kejujuran di perusahaan ini bagaimana Pak Hendra? Apakah perusahaan ini menjunjung prinsip kejujuran?

B: itu harus ya. Karena konsumen berhak mengetahui informasi produk yang akan dia beli. Jadi perusahaan ini akan berupaya untuk selalu jujur. Lagian bisnis tidak bisa bertahan lama dan berhasil kalau ga jujur.

A: Kalau mengenai penanganan limbah gimana?

B: Kita kan perusahaan distributor jadi tidak ada limbah. Untuk *facial* sendiri limbahnya juga sedikit banget Liv.

A: Oke pak. Makasih waktunya. Ini kelihatanya kita sudah diusir ga langsung. Lampunya udah dimatikan semua. Ntar kalau ada yang kurang saya tanya-tanya lagi ya Pak.

B: Iya dengan senang hati.

A: Makasih banyak lho pak. Maaf merepotkan (berdiri berjabat tangan)

Transkrip ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Menyatakan,

(Hendra Limantara)

**Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Manajer (Ibu Fei Djing) pada tanggal 1 Desember 2013 bertempat di Kantor KK**

Keterangan :

A: Pertanyaan yang diajukan penulis (Olivia Sinarta)

B: Jawaban dan respon dari Ibu Senior Manajer (Fei Djing)

A: Selamat siang Ibu Fei Djing (tersenyum)

B: Halo... haloo... selamat pagi. Ayo Liv duduk dulu.

A: Iya iya...terimakasih. Makasih untuk waktunya ya. Langsung aja ya Jing tak wawancarai.

B: oke.

A: Apakah ada peraturan khusus untuk mendirikan perusahaan ini?

B: Ada kalau MLM itu ya APLI kan ama UUD. Terus kalau untuk new *distributor* asal ada KTP ya boleh masuk. Kalau untuk bisnis facial sendiri ya tentu harus ikut sekolahnya dulu. Setelah ada sertifikat baru boleh buka bisnis ini.

A: Bagaimana usaha perusahaan dalam menyikapi peraturan yang ada?

B: Ya selama ini selalu mematuhi. Maka dari itu sampai sekarang kan KK terlibat aktif dalam anggota APLI di Indonesia.

A: Kalau di perusahaan ini lebih penting mendahulukan moral atau profit dalam menjalankan usaha di bidang ini?

B: Kalau kita ini kulturenya lebih mendahulukan moral. Motto kita kan *serving customer*. Disini semua grupnya Pak Hendra untuk menjadi pelayan malah Liv. Kadang malah kita diajari kalau berkat itu diatur yang atas asal kita mau hidup benar maka jangan takut berkat yang mencari kita bukan kita yang mencari berkat.

A: Apakah perusahaan ini punya filosofi kehidupan dan apa pengertian filosofis menurut perusahaan ini?

B: Filosofis ini menurut saya pribadi lebih pada ke prinsip ya Liv. Menurutku filosofi muncul saat seseorang memiliki pandangan hidup dan dia percaya dan memegang hidupnya sesuai pandanganya. Begitu.

- A: Filosofi hidup apa yang sudah ditanamkan KK dan bagaimana sekarang dampaknya ke kehidupanmu?
- B: Apa ya... banyak sih benarnya. Salah satunya itu adalah bagaimana pada dasarnya manusia itu baik, asalkan kita bisa melayani seseorang dengan hati maka nanti orang lain juga akan menangkap ketulusan yang kita berikan. Selain itu ada juga seperti jangan melakukan apapun yang kamu tidak suka kepada orang lain. Seperti itu sih...
- A: Jing misal ya ada kejadian. Suatu hari ada kejadian dan hal-hal yang menentang filosofi hidup tetapi ternyata profit yang dihasilkan bisa jauh lebih besar daripada jika kamu harus berpegang pada filosofi? Misal ya. Kalau sebagai seorang distributor kita stok barang karena ada barang yang udah hampir kadaluwarsa jadi murah. Nah setelah kita jual ni ternyata ada barang yang ga laku dan tidak boleh dikembalikan. Kemudian kamu lebih memilih menjual barang itu atau membuangnya? Kan lumayan laku Jing.
- B: Kalau saya sih lebih baik buang Liv. Soalnya dipikir-pikir kasian nanti kalau wajah *customer* ada kenapa-kenapa. Yang penting itu bukan hanya profit tapi disini kita lebih menekankan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Begitu.
- A: Kalau saya liat nih Jing perusahaan ini kan lebih mementingkan *customer*. Pernah ga sih di perusahaan ini gara-gara terlalu mementingkan filosofi dan prinsip yang dipegang perusahaan malah akhirnya merugikan diri sendiri? Setuju ga kamu kalau dengan adanya prinsip kita malah jadi rugi?
- B: Mmm.. kalau menurut aku filosofi itu perlu ya... karena filosofi itu merupakan dasar kita untuk bekerja dan membatasi langkah kita. Namun namanya kita bisnis kita harus bisa membagi juga. Jangan karena produk kita bagus dan orang lain tidak mau pakai produk kita, kita menghabiskan waktu untuk mengedukasi dia sampai menghabiskan waktu kita toh akhirnya dia ga jadi beli. Nah akhirnya kita malah rugi kan Liv... Jadi kalau aku bilang ya kita berikan kewajiban kita untuk melakukan bagian kita tapi ya jangan sampai merugikan diri kita lah. Makanya ada di alkitab juga kan jadi orang harus setulus merpati dan secerdik ular. Lihat-lihat kasuslah. Jangan sampai

ga *balance*. Oleh karena itu ada peribahasa yang mengatakan jangan menyimpang ekstrim ke kanan dan menyimpang ekstrim ke kiri.

A: Terus kalau di dalam penerapan filosofi untuk disbutor dan *staff* KK sendiri bagaimana? Pernah terjadi konflik ga?

B: Selama 3 tahun aku di KK *staff* di sini happy happy saja Liv. Soalnya kenapa? Kita disini diajari bukan sebagai *staff* tapi sebagai bagian orang yang memiliki perusahaan ini. Jadi kita sering diberikan bonus perjalanan spriritual dan masih banyak lah yang menyenangkan. Di sini ga ada kok untungnya yang namanya beda-beda agama dan perlakuan yang ga enak. Andai adapun ya paling masalah-masalah kerjaan biasa. Ga terlalu dimasukin ke hati juga.

A: Terus menurut kamu apakah perusahaan wajib bertanggung jawab apabila produk *pearl cream* ini ternyata berbahaya?

B: Ya pasti. Perusahaan kita berani jamin kalau produk kita tidak bahaya.

A: Lalu apakah perusahaan akan selalu mengevaluasi keluhan pelanggan sebagai bentuk komitmen perusahaan?

B: Pasti itu.

A: Menurutmu ya apakah perusahaan ini menciptakan kualitas produk dan pelayanan yang baik hanya semata-mata untuk mempromosikan *brand* perusahaan ataukah sebagai bentuk tanggung jawab moral secara pribadi?

B: Kalau aku liat selama ini ya pendekatannya lebih ke tanggung jawab moral baru setelah menjadi tanggung jawab maka nilai perusahaan jadi meningkat di mata publik.

A: Bila ternyata produk ini dinyatakan bahaya di kemudian hari, tindakan apa yang akan di ambil perusahaan? Menarik semua produk atau membiarkan produk ini tetap beredar?

B: Menarik semua produk. Dulu pernah terjadi yang produk OGF itu karena ternyata proses absorpsi kurang baik. Jadi akhirnya oleh perusahaan di tarik lagi dan sampai sekarang produk ini sudah *discontinue*.

A: Apa yang dilakukan perusahaan apabila ada konsumen yang mengeluh karena pemakaian produk?

- B: Pertama kita liat dulu apa alasannya. Kalau kesalahan pemakaian dari konsumen maka kita tidak bertanggung jawab. Kesalahan konsumen seperti dia ada alergi tertentu tapi tidak memberitahukan kepada perusahaan. Kalau kesalahan dari perusahaan misal karena cacat produk lalu tanggal kadaluwarsa yang kelewat itu kita bertanggung jawab.
- A: Darimana sumber etika bisnis utama yang diterapkan pada PT. KK INDONESIA?
- B: Dari pemimpin sih kebanyakan. Seperti dari seminar gitu banyak pengaruh yang diberikan oleh Pak Hendra, Pak Andrew, Pak Agus, dan sebagainya. Cuma kembali lagi mau jalani atau tidak dari individu masing-masing.
- A: Bagaimana pelaksanaan etika bisnis yang ada pada PT. KK INDONESIA?
- B: Etika bisnis yang mana nih?
- A: Misal ada kode etik seperti apa dalam perusahaan ini?
- B: Kode etik ada di buku item itu lho Liv. Jelas semua di sana di tulis. Yang pasti ga boleh menjual dibawah harga karena bisa merusak harga pasaran. Saling merebut distributor 1 dengan yang lain.
- A: Bagaimana kebiasaan baik dan buruk yang sering dilakukan di KK?
- B: Budaya baik selalu ramah tamah dan orang – orang disini membangun Liv. Walaupun kadang kita beda jaringan gitu di sini kita saling membangun sih. Terus di sini kita diajari untuk selalu tersenyum di saat apapun permasalahan kita.
- A: Apakah di sini orang-orangnya lebih cenderung inisiatif setiap mau mengambil keputusan?
- B: Ya rata-rata sih inisiatif soalnya konsep MLM sendiri kita ini bekerja bukan berdasarkan disuruh boss. Bener ga? Tapi ya tetap ada lah orang-orang yang pasif. Cuma perusahaan akan lebih mendukung orang yang inisiatif.
- A: Apakah kejujuran perusahaan relevan dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak?
- B: Iya kan setiap pembayaran bonusnya sesuai kontrak kok Liv. Ga pernah dimolor-molorin.
- A: Apakah perusahaan tidak berbohong dalam penawaran barang dan jasa dengan mutu dan harga yang sebanding?

- B: Sampai saat ini sih selalu sesuai kenyataan Liv. Soalnya barang yang bagus kalau mau digimana-gimanain juga orang tau barang itu berkualitas.
- A: Bagaimana hubungan kerja di dalam suatu perusahaan sehingga dapat membangun kepercayaan, mengembangkan masyarakat, dan melindungi martabat penontonnya?
- B: Melayani dengan tulus itu kuncinya. Kita kerja disini *more than business*.
- A: Apakah setiap orang diperlakukan secara sama sesuai dengan aturan yang adil sesuai dengan kriteria yang rasional, obyektif, dan dapat dipertanggungjawabkan?
- B: Ya. Itu pasti. Yang mendapatkan haknya tidak mungkin ditahan.
- A: Apakah selama ini tidak ada perbedaan perilaku antara karyawan yang berbeda suku?
- B: Tidak ada sih. Malah lucu karena eratnya nih hubungan kita. Si Emi tuh lho Liv, dia kan agama Budha. Nah tahun depan kan ada tur spiritual sesuai agama. Nah dia agama Budha tapi mau ngikut kita yang agamanya Kristen.
- A: Apakah limbah pabrik ini tidak menimbulkan ancaman kepada masyarakat?
- B: Bisnis jasanya ta?
- A: Iya. Kalau di sini sampahnya dibagi 3 ga Jing?
- B: Limbah sih kita ga banyak. Tapi ya untuk masalah sampah kita memang belum membagi 3 itu.
- A: Apakah perusahaan pernah menggunakan prinsip efisiensi sehingga akhirnya malah merugikan konsumen dan *stakeholder*?
- B: Untungnya sampai saat ini belum ada. Seperti *facial* ya. Jarum yang kita sterilkan dulu dengan alkohol. Tapi sekarang sih selalu pakai jarum baru sih. Toh harga jarum lho murah. Mending cari yang aman saja. Cuma kadang ada pelanggan yang sudah langganan gitu. Mereka pakai jarum mereka sendiri gitu boleh. Tapi tetap kita bersihkan dengan alkohol.
- A: Oke. Makasih banyak lho Jing waktunya. Maaf banget mengganggu.
- B: Sama-samalah. Tak usah sungkan. Sukses ya.
- A: Thanks. Tuhan Yesus berkati.

B: Iya sama-sama.

Transkrip ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Menyatakan

(Fei Djing)

**Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan *Customer* (Ibu Angel) tanggal 4 Desember 2013**

Keterangan :

A: Pertanyaan yang diajukan penulis (Olivia Sinarta)

B: Jawaban dan respon dari Ibu Angel

A: Selamat siang ce. (tersenyum)

B: Iya selamat siang.

A: Boleh minta waktunya sebentar ce? Saya mau mewawancarai cece sebentar saja.

B: Ya. Boleh kok. Mau wawanncara apa? Buat apa memang?

A: Buat tugas skripsi. Langsung ya ce. . . . Begini. . . cece kan sudah lama nih menjadi *customer facial* di KK ini. Boleh nanya ga kira-kira alasan cece untuk menjadi *customer* tetap di KK ini?

B: Bagus aja sih dan kebetulan cocok pakai KK ini.

A: kalau dari segi pelayanannya gimana ce? Setau saya KK sangat mengedapankan sisi kualitas dan pelayanan terkait kewajiban moral. Menurut cece gimana?

B: Iya sih. Setuju soalnya selama ini pelayan-pelayanya baik dan ramah. Terus ya . . . yang paling buat saya betah KK nih alami ga kaya di dokter yang dikit-dikit suka nyuruh laser, facial disuruh bolak-balik Kalau disini kan kalau ga parah . . . ya dia bilang ga perlu laser... dirawat dulu aja. Facial juga liat-liat kondisi ga suka maksa-maksa. Itu yang saya suka

A: Oh jadi kesannya ga sekedar cari profit ya ce.

B: Heeh...Bener.

A: Iya iya...terimakasih. Terus ce menurut cece pernah ga cece ada masalah ma produk KK terus minta klaim gitu. Misal dapat produk expired gitu diganti ga?

B: Selama ini ma produk nya belum ada masalah sih. Paling kadang kalau misal pesen gitu telat nyampe. Tapi ya biasa sih. Mereka paling nyuruh sabar suruh nunggu gitu. Kalau produk expired ga ada kok slama ini. Lagian saya

selalu tanya kalau mau beli produk itu expiredna lama ga. Dan mereka selalu bilangin kok.

A: Terus cece pernah ga dikasih garansi gitu misal kalau ga cocok pake produk ini nanti diganti gitu?

B: Konsultanku dulu pernah sih ngomong kalau ga cocok dia berani garansi asal aku harus sesuai aturan yang dikasih perusahaan kalau mau klaim. Jadi aku disuruh ikut cek kulit dulu gitu dan bayar 175 ribu udah dapet semua waktu itu. Cek badan juga. Ya udah aku turutin disuruh pake pagi, malam n cara pakainya sih. Cuma kadang aku juga nggak terlalu ngikutin. Abis detail banget. Cuma ya kebetulan cocok ya udah.. ga komplain deh. Hehehe. Mang sih awalnya 3 harian gitu merah-merah karena mantan pakai obat dokter katanya itu racun keluar semua. Aku coba telatenin eh ternyata sembuh dan cocok. Ya udah ga komplain deh.

A: Menurut cece perusahaan ini hanya mementingkan kepentingan perusahaan sendiri atau sudah mulai memikirkan orang lain?

B: Sepertinya sih udah mulai mentingin orang lain ya. Kalau yang saya rasa begitu karena bisa dilihat produk-produknya kan herbal semua kebanyakan.

A: Biasanya kalau ada *complain* gitu perusahaan ini inisiatif ngasih solusi atau solusinya dari cece yang ngusulin?

B: Dari perusahaan kok.

A: Lho ce misal kalao *facial* gitu pernah ga ce mbaknya lupa kasih masker gitu terus maskernya disimpan sendiri padahal janjinya mau kasih masker tapi pas bayar ga dikasih maskernya?

B: Ga kok. Mbaknya baik kok. Cuma ya kadang kalau lagi jerawat gitu ga boleh di massage biasanya. Ato kalo aku lagi buru-buru aku ga mau pake maskernya. Tapi ya udah tak simpen gitu ntar pas nganggur ya tak pake sendiri.

A: Biasanya gitu kalau abis *facial*. Ada limbanya ga ce? Kira-kira itu aman buat lingkungan ga? Terus sampahnya di pisah-pisah gitu ga?

B: Limbah ada tapi kayanya ga bahaya-bahaya amat. Cuma mereka mang ga pernah misah sampah sih. Dicampur gitu

A: Oke makasih banyak ya ce. Tuhan berkati.

B: Iya sama-sama. Sukses yang skripsinya. GBU

Transkrip ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Menyatakan

(Angel)

## Lampiran 6 Transkrip Seminar *Talk Show* Andrew Hoo sebagai pembicara dan CEO PT. KK INDONESIA

Keterangan :

A: Pertanyaan yang diajukan peserta seminar

B: Jawaban dan respon dari Dr. Andrew Hoo

A: Selamat malam Bapak. Pak saya mau nanya apa yang memotivasi Bapak sehingga Bapak mau mendirikan PT. KK INDONESIA di Indonesia padahal Bapak sendiri adalah orang Malaysia. Saya merasa kenapa Bapak peduli dengan Indonesia. Sementara saya merasa saya orang Indonesia sendiri kok kurang peduli dengan Indonesia sendiri?

B: (Hahaha). Sebenarnya ini tantangan ya. Jadi begini ... sebelum KK saya pernah menjabat sebagai *general manager* di perusahaan MLM kerjasama Indonesia dan Malaysia 1990-1992. Dua tahun di Jakarta. Di situlah saya mulai banyak berkenalan dengan distributor-distributor MLM di Indonesia dan pada waktu itu MLM tak banyak dan hanya bisa dihitung tangan saja.. Disitulah kemudian saya berkenalan dengan *leader-leader* di Jakarta. Tapi tak lama kemudian saya disuruh untuk meninggalkan Indonesia karena ada beberapa masalah di perusahaan dan dari situ saya sempat kecewa dan saya pulang ke Malaysia. Dan leader-leader yang pada waktu itu bergabung mulai berkenalan dengan saya ya...dan mereka pernah mengikuti pelatihan saya.. oke.. waktu itu.. dan mereka mereka itulah yang kemudian menjadi pelopor-pelopor KK di Indonesia pada waktu itu. Cerita pada tahun 1998 Indonesia lagi terjadi krismon, banyak perusahaan bangkrut. Salah satunya ada perusahaan gede yang mempunyai 7 perusahaan di bursa saham, 2 di Hongkong yang begitu gede dan punya bank juga. Namun kebetulan juga perusahaan itu juga punya perusahaan MLM. dan pada waktu itu saya juga pernah menjadi pelatih mereka menjadi trainer 6 bulan di sana tapi saya masih punya hubungan dengan *leader*. *Masih ada..* Suatu ketika perusahaan ini sudah mau bangkrut dan merasa bahwa perusahaan ini terlalu kecil bahkan terlalu kecil untuk diselamatkan so kemudian mereka memilih untuk

menyelamatkan perusahaan yang lain yang jauh lebih besar.. Nah distributor-distributor di perusahaan pada waktu itu merasa butuh pemimpin yang baru dengan kapal yang baru. So mereka telepon saya Kemudian mereka meminta saya untuk membawa suatu perusahaan baru di Indonesia. Pada waktu itu terus terang ya saya saat di Malaysia hidup saya sudah cukup mapan ya. Udah punya keluarga. Punya anak juga. Tidak mau lagilah ke luar negeri. Tapi . . . permintaan mereka sangat menyentuh hati saya. Mereka bilang “Kalau anda tidak datang, kita semua networking akan bubar begitu saja dan kita sangat kecewa”, dan saya merasa ada panggilan begitu saja. Okelah ... saya akan datang begitu pikir saya. Dan pada waktu itu saya ada kerja sama dengan perusahaan Kangzen Kenko Internasional yang berpusat di Thailand. Saya kemudian berpikir akan memperkenalkan mereka secara internasional untuk lebih kenal lanjut tentang KK internasional. Teman-teman saya pada waktu itu sangat dekat mereka inilah yang menjadi pelopor-pelopor PT. KK INDONESIA. Mereka ke Thailand datang ke perusahaan itu untuk survei selama 5 tahun dan setelah 5 tahun di Thailand mereka bilang bahwa ini bolehlah perusahaan ini besar bolehah kita bergerak lebih cepat. Diskusi ini terjadi pada bulan Maret dan belum terjadi kerusuhan sebenarnya. Kerusuhan itu lebih parah lagi. Akhirnya perusahaan ini mulai goyang. Akhirnya mereka sedikit . . . merasa harus lebih cepat kalau tidak perusahaan ini semakin goyang takut nanti distributor-distributor ini mulai hilang arah nanti. Akhirnya saya bilang okelah... dan terus terang sebenarnya saya tidak ada perencanaan untuk kembali ke Indonesia ..... sama sekali tidak ada perencanaan kembali ke Indonesia. Saya berpikir saya akan bantu dia lah. Saya janji mau bantu dia. Saya mau janji sama dia yang penting tulus dan ikhlas ya. Saya harus bolak balik di Inonesia Malaysia untuk urusan KK ini. Tapi tidak bisa. Teman saya yang menjaga KK di Jakarta dirasa kurang *entrepreneur*. Kemudian saya masih dibutuhkan untuk berpartisipasi di PT. KK . Sampai 5 tahun pertama saya harus bolak balik Jakarta-Malaysia. Saya merasa ini panggilan karena teman saya ini ikhlas, jujur. Ah saya pikir saya mau bantu dia. Kita sudah lewati ujian-ujian dan saya tidak pernah menyesal datang ke Indonesia untuk membantu teman-teman. Dan secara jujur

kekayaan saya berlipat ganda lebih dari sebelumnya. Kalau anda tahu sejak tahun 1987 saya sudah tahu MLM. Sebagai seorang manusia. Saya juga manusia biasa. Saya ingin juga seperti banyak orang bebas finansia dan bebas waktu secara pribadi dan saya merasa sudah cukup karena saya orangnya sebetulnya sederhana. Saya tidak perlu kekayaan yang terlalu gede. Saya selalu bersyukur dengan apa yang saya punya. Setiap bangun saya selalu bersyukur pada Tuhan karena saya memiliki apa yang saya mau di dalam kehidupan ini. Punya keluarga yang sehat dan bahagia. Punya istri yang selalu mendampingi saya, dan mendukung saya. Punya Ibu yang berusia 86 tahun dan beliau masih ada. Saya bisa melayani beliau dan punya bisnis yang terus maju dan lewat dengan bantuan saya, sodara-sodara saya bisa lebih maju lagi dan punya hidup yang lebih baik lagi. So saya merasa seharusnya saya sudah tak perlu *fight* lagi atau hidup untuk kerja lebih keras lagi. Saya ingin menikmati hidup dan saya baru sadar bahwa pemikiran saya ini egois. Sampai suatu hari saya bertemu Professor Muhamad Yunus di *Singapore*. Beliau adalah pendiri bank untuk orang-orang di negerinya memberikan pinjaman-pinjaman uang yang kecil untuk membantu banyak orang kecil untuk berusaha. Hal ini menyentuh hati saya. Saya sadar tugas saya belum selesai sampai saat ini. Saya tidak boleh mementingkan diri saya, saya harus lebih pedulikan bangsa ini dimana banyak orang di negeri ini masih banyak yang membutuhkan bisnis dan loncatan lewat bisnis ini. Maka saya berkata pada diri saya kalau saya tak mau pensiun. Padahal saya awalnya pengen sekali pensiun karena ternyata banyak orang butuh bantuan. Oleh karena itu kita kuarkan visi go 1%. Mulai hari itulah saya kerja lebih keras sama-sama degan visi. Siap melakukan yang lebih besar untuk melakukan segala sesuatu untuk bangsa ini. Makasih.

- A: Kalau boleh saya tanya dan ulangi pertanyaan kenapa Bapak Ho mempunyai rasa cinta mendasar pada Indonesia sementara kami sebagai orang Indonesia belum tentu punya rasa cinta sebesar itu kepada bangsa ini?
- B: Sebenarnya sebelum tahun 1990 saya datang ke Indonesia, saya hanya pernah pergi ke Lake Toba dan Medan. Waktu itu gara-gara karena pacaran. Negeri

yang menurut saya paling murah . . . naik pesawat paling murah . . . ya ke negeri itu. Di Lake Toba dan Medan, pada waktu itu. . . So saya seperti kebanyakan orang Malaysia. Mereka pikir mereka tau orang Indonesia. Salah . . . salah besar. Mereka tak paham orang Indonesia. Mereka selalu beranggapan mereka lebih paham orang Indonesia sebenarnya mereka tak paham. Maksud saya, pada waktu saya ke Jakarta, tahun 1990. Saya tidak punya teman sama sekali dan saya ditugaskan jadi GM dengan 2 leader dari Malaysia. Kita mulai mencari prospek. Bagaimana cari prospek? Bagi brosur di mall. Datanglah BOP Kita. Saya lah yang presentasikan pakai bahasa setengah bahasa Melayu setengah bahasa Indonesia, mereka tak faham tapi mereka bergabung. Mereka juga tak paham apa yang saya omong, saya juga tak paham apa yang saya omong waktu itu. Lucu sekali... Apalagi bahasa saya tak hebat seperti hari ini. Di situlah kita bayangkan ya. Tanpa kenal satu orang saya mulai membangun *networking* saya dan karena saya GM. Namanya saya GM tapi sebenarnya saya *multipurpose* yaitu banyak gunanya yaitu menyusun news juga saya, trainer juga saya, keliling cerita produk juga saya. Kenapa karena dana yang dimiliki itu terbatas. So waktu itu saya keliling kota di Indonesia termasuk Palangkaraya naik boat naik sampan masuk ke Palangkaraya, Kalimantan Tengah. Wah..luar biasa sekali pengalamannya. Saya merasa orang Indonesia sangat berbeda ya... tidak seperti apa yang kita paham selama ini. Ya?? Orang Indonesia sangat rajin, ramah, semangat gotong royong yang tinggi. Satu bangsa yang sangat suka perdamaian. Maka pada waktu terjadi kerusuhan, terus terang banyak sekali orang yang punya persepsi yang keliru tentang Indonesia. Saya bilang anda salah. Itu adalah berita sebenarnya apa yang saya pahami tentang bangsa ini sangat jauh berbeda. Setuju? Mereka... bayangkan saya seorang asing. Saya bisa diterima baik di Indonesia. Ya bukan di KK tapi di luar KK juga. Sebagai *public speaker* sebagai seorang penulis semua terima baik. Kemarin malah ada yang panggil “Eh, Mr. Ho.” Saya malah tak tau siapa dia. Apakah dia adalah distributor ataukah pembaca buku saya atau pernah ikut *public speaker* saya. Saya tak kenal. Saya merasa bahwa sangat bersyukur karena diterima baik disini. Bayangkan seorang asing bisa diterima baik di sini, bisa

memajukan bisnis disini. Ini sesuatu yang luar biasa. Saya harus berterima kasih ya karena saya diterima baik. Bahkan saya lebih terkenal di Indonesia dibanding di Malaysia. Kenapa? Karena saya sangat *low profile* di Malaysia. Saya jarang muncul di tempat-tempat penting. Tidak ya, saya hanya *low profile*. Perusahaan-perusahaan baru yang muncul tidak-tidak baru muncul. Perusahaan yang kita kenal. Saya sedang menjadi seorang CEO di industri MLM ini. Eh.. saya tak mengerti bahwa saya pernah menjadi seorang *trainer* di 7 negara di Singapore, Malaysia Indonesia, Thailand, Taiwan Hongkong, RRC. Walaupun mereka punya bahasa yang berbeda, budaya yang berbeda, mempunyai adat yang berbeda tapi kami mendapati satu kesamaan yaitu semua manusia pada dasarnya yaitu adalah baik. Mereka memberi impian, mereka siap kerja keras untuk mengejar impian mereka. Saya pergi ke Cina. Mereka sangat miskin pada waktu itu. Saya bisa merasa keinginan mereka pada waktu itu untuk *go success* dan begitu juga ke Bangkok...ya... sama juga sebenarnya semua orang adalah sama. Kalau kita gunakan hati kita untuk menghadapi mereka maka mereka juga gunakan hati mereka untuk sebaliknya. Betul ya.. Ini yang selalu saya lakukan. Saya selalu katakan saya tak ada modal yang besar... karena saya selalu pakai hati. Saya pimpin KK dengan hati maka saya sangat bersyukur bahwa Tuhan mengantar banyak *leader* untuk saya. Seperti pak Andi. Contoh Pak Andi. Belum KK udah kenal. Beliau adalah seorang pemuda dan menjadi seorang pemimpin yang begitu hebat dan luar biasa. Ini adalah suatu proses yang luar biasa. Makanya saya sangat banyak berharap beliau cepat-cepat berkeluarga. Kenapaa? Karena saya banyak melihat banyak *leader*. Dari pada mereka tidak berkeluarga, lebih enak punya anak, punya berkeluarga, punya mobil yang indah, punya rumah yang besar. Ini suatu perubahan yang luar biasa. Sukses kalau hanya saya saja tidak menikmati. Sukses dan kalau kita melihat teman-teman yang bersama dengan kita, dia juga bisa sukses. Maka ini adalah makna yang luar biasa sekali. Setuju? Bukan untuk distributor. Saya juga selalu tegas untuk *top management* saya walaupun mereka adalah karyawan. Walaupun mereka bukan *entrepreneur* tapi mereka saya percaya pada mereka supaya mereka bisa memimpin KK ini di masa datang supaya

bisa lebih lama. Karena pemimpin bisa datang dan pergi, saya bisa kapan saja dipanggil ke rumah Tuhan. Saya harap semakin lama semakin bagus. Betul? Tapi tak tau kan kapan kita dipanggil? Pemimpin bisa datang dan pergi tapi pengusaha tak bisa. Karena perusahaan harus dimanage dan dipimpin oleh sekumpulan orang yang profesional. Itulah saya selaku mengatakan bahwa impian saya adalah KK sekarang saya mau masukkan ke dalam bursa saham Indonesia. *Go public*. Banyak teman tidak setuju dengan saya. Pak kenapa ini harus dimasukkan ke bursa saham/*Go public*. *Go public* kan harus bagi dengan orang lain? Kenapa tidak sendiri saja? Karena itu saya menjawab, “Saya mendapat kekayaan dari Indonesia dan saya ingin kekayaan juga kembali kepada Indonesia. Filosofi saya sangat berbeda saya tidak pernah terpikir untuk anak saya mengambil alih tugas saya. Tidak.. Kenapa? Saya hanya percaya hanya profesional mengambil tugas saya bukan anak saya.. anak saya besar belum tentu *entrepreneur* untuk memimpin KK. Betul tak? Kita harus percaya pada orang profesional yang lebih *entrepreneur*. Ini yang saya lakukan, ya. . . Dilihat KK dari segi manajemen sudah mulai turun ke tingkatan ke dua dan ketiga. Mereka sudah dipersiapkan untuk mengambil alih tugas-tugas kita di suatu hari yang akan datang. Kenapa? Karena kita pastikan KK untuk terus eksis. Kenapa? Karena banyak orang menggantungkan nasib mereka kepada KK. Setuju? Ya... Hari ini saya tutup KK. Saya tak akan mati Bapak, Ibu . . . Hidup saya juga lumayan. Setuju? Saya bisa goyang kaki tanpa kerja. Setuju? Saya bisa hidup 2, 3 generasi. Lagi terus terang . . . Tapi ini bukan tujuan kita dirikan perusahaan. Tujuan kita dirikan perusahaan adalah *servng* masyarakat, melayani masyarakat. Setuju tak? Sekarang ada 500 *staff*. 500 keluarga tergantung pada KK. Ada ratusan distributor di KK. Mereka *full time* di sini. Saudara .. saya mengatakan kalau KK gagal orang yang pertama masuk neraka adalah Andrew Hoo. Kenapa? Ini merupakan dosa yang sangat cukup besar. Setuju? Saya menanggung. Anda saya kecewakan. Dosa ga? Sangat dosa. Maka.. untuk kesuksesan KK. Sebenarnya bebanya sangat berat sodara sekalian. Ini bukan perusahaan buka restoran. Kalau buka restoran saya bisa tutup, anda tak makan nasi bisa cari restoran lain. Setuju ga? Saya buka

durian, saya tak buka. Anda bisa cari durian di toko lain. Saya buka baju anda bisa beli baju di toko yang jual baju. Ini tak bisa . . . Anda telah mempercayakan KK, anda telah meyakinkan orang yang anda percaya untuk bergabung dengan KK. Kalau KK gagal bagaimana anda bisa jawab kepada pengikut-pengikut yang percaya kepada anda. Ini tanggung jawab yang sangat berat. Inilah yang harus dipahami oleh pemilik bisnis MLM. Kalau mereka tak paham maka bisnis ini tidak akan pernah besar. Ini bukan segala investasi. Kalau investasi gampang sekali. Semua orang bisa jadi bos MLM tapi jadi bos yang bertanggung jawab sangat sulit. Terima kasih.

A: Sepertinya karena ketulusan hati itulah yang membuat kita bisa diterima di mana saja ya Mr. Ho.

Transkrip ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Menyatakan

Emi

Tim Pelaksana

**Lampiran 7 Foto-foto observasi**



Gambar 1

Foto wawancara di Galaxy Mall



Gambar 2

Seminar manajer

(Candra Putra, Andrew Hoo, Evi, Martin)



Gambar 3  
Kantor PT. KK INDONESIA Surabaya

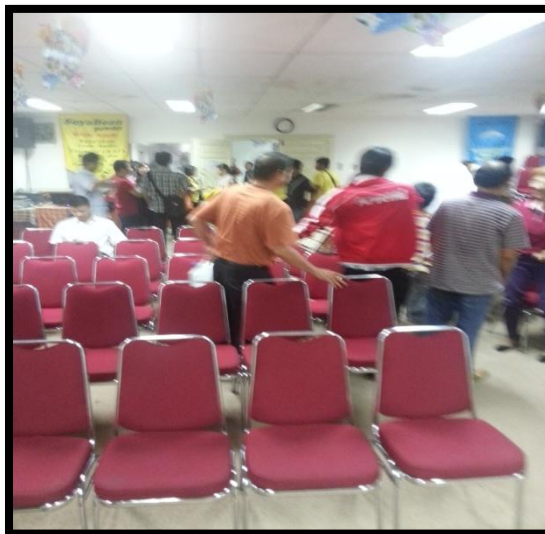


Gambar 4  
Kegiatan *check up* oleh grup KISS



Gambar 5

Kegiatan *Business Opportunity Preview* (BOP)



Gambar 6

Acara pengembangan moral oleh grup KISS



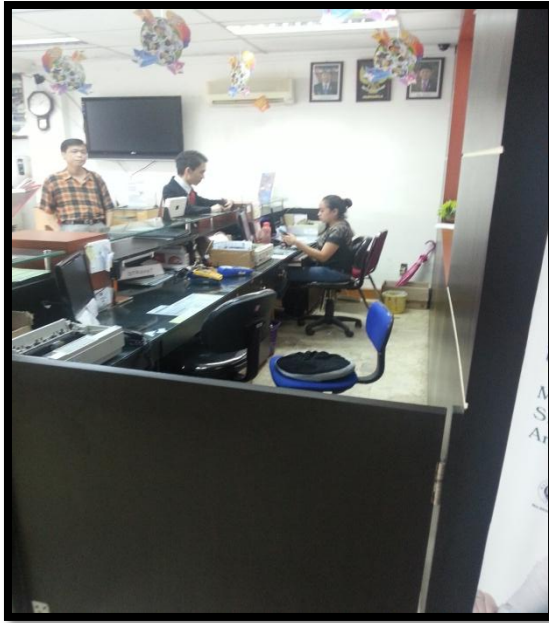
Gambar 7

Acara seminar *crowd star director* Bapak Hendra



Gambar 8

Brosur *motivation* seminar



Gambar 8  
Kantor PT. KK INDONESIA



Gambar 9  
Gudang Penyimpanan Barang Grup KISS

## LAMPIRAN 8 HASIL OBSERVASI

- Mengawasi aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran Minggu, 1 Desember 2013 (12.00-14.30)  
Kegiatan BOP → terlambat 15 menit daripada jadwal seharusnya, demo produk, presentasi bisnis.

Pukul	Kegiatan	Hasil Observasi
11.50	Peneliti berada di lokasi	Perusahaan melakukan kegiatan pemasaran dan dari kegiatan pemasaran itu perusahaan memang menawarkan dengan fair dan jujur dimana tidak ada unsur penipuan terkait produk yang ditawarkan dengan kualitas produk yang sesungguhnya. Perusahaan juga melaksanakan etika bisnis nya dalam melakukan kegiatan pemasaran dengan memperhatikan etika bisnis dalam kegiatan pemasarannya dan dalam perusahaan inipun juga memiliki kode etik. Konsultan tidak boleh menjual barang kepada konsumen jika barang itu expired. Konsultan harus lebih mengutamakan permasalahan konsumen dibanding sekedar mencari keuntungan. Grup ini mengajarkan bagaimana supaya konsultan bisa dipercaya konsumen.
12.05	ibu Feid Jing datang	
12.15	Acara baru dimulai	
13.00	Memanggil konsumen maju ke depan dan acara dimulai	
14.30	Acara selesai	

- Mengawasi aktivitas yang melambangkan tindakan kewajiban moral di perusahaan.

Jumat, 18 November 2013 (13.30-16.00) → seminar oleh Bapak Hendra  
 Aura pemimpin terlihat bijaksana dan sabar

Pukul	Kegiatan	Hasil Observasi
13.20	Peneliti berada di lokasi (semua sudah dipersiapkan)	Pada saat memberikan motivasi Pak Hendra terlihat bersemangat dimana terlihat bahwa tujuan beliau adalah sungguh-sungguh ingin memberdayakan peserta
13.30	Acara dimulai	
15.00	Sesi Tanya Jawab	
15.30	Memanggil salah 1 staff ke depan	
16.00	Acara selesai tetapi para staff dan pak Hendra masih berbincang-bincang	

- Senin 21 November 2013 (12.00-15.00) → kegiatan check up (berjalan lancar, *nutritionist* memperhatikan pasien sekali)

Pukul	Kegiatan	Hasil observasi
11.25	Peneliti sudah berada di lokasi	<p>Dari hasil observasi yang dilakukan perusahaan melakukan kegiatan pemasaran dan dari kegiatan pemasaran itu perusahaan memang menawarkan dengan <i>fair</i> dan jujur dimana tidak ada unsur penipuan terkait produk yang ditawarkan dengan kualitas produk yang sesungguhnya. Perusahaan juga melaksanakan etika bisnis nya dalam melakukan kegiatan pemasaran dengan memperhatikan etika bisnis dalam kegiatan pemasarannya dan dalam perusahaan inipun juga memiliki kode etik. Sedangkan pendekatan yang diterapkan oleh pada perusahaan ini lebih condong kepada pendekatan etika normatif karena etika yang diterapkan oleh perusahaan bukan sekedar hanya menganggap tingkah laku tentang baik dan buruk, tindakan-tindakan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan serta tidak hanya mempelajari moralitas yang terdapat pada individu-individu tertentu dalam kebudayaan-kebudayaan atau subkultur-subkultur yang tertentu dalam periode sejarah dan sebagainya. Dimana menurut survei konsultan tidak boleh menjual barang kepada konsumen jika barang itu <i>expired</i>. Konsultan harus lebih mengutamakan permasalahan konsumen dibanding sekedar mencari keuntungan. Grup ini mengajarkan bagaimana supaya konsultan bisa dipercaya konsumen.</p>
11.35	Para <i>staff</i> datang dan bersiap-siap	
12.10	Para pasien mulai datang	
13.50	Pak Hendra datang mengawasi kinerja <i>staff</i> nya	
14.35	Pak Hendra pulang	
15.00	Acara selesai	
15.30	Pak Hendra datang lagi dan <i>briefing</i>	

Dari hasil observasi yang dilakukan penulis, penulis menyimpulkan bahwa perusahaan ini memang melakukan kewajiban moralnya dimana dimulai dari CEO hingga *low level* manajemen di grup KISS ini memang menerapkan etika bisnis terkait beberapa prinsip. Namun menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ternyata masih ada distributor-distributor yang kadang masih *miss* dari kontrol perusahaan. Kesalahan dari kontrol perusahaan dikarenakan distributor tidak mengikuti kegiatan wajib yang dilakukan perusahaan walaupun perusahaan sudah berusaha untuk mem-*follow up* dan berusaha untuk meningkatkan kapasitas para distributor dan SDM yang dimiliki perusahaan tetap saja tergantung dari karakter daripada individu yang akan dibentuk moralnya. Apakah orang tersebut memiliki kemauan atau *passion* untuk maju atau tidak.

- Mengawasi aktivitas *leader* dan *staff* yang ada di perusahaan terkait level dari *personal moral development*

Hari Jumat 12 Oktober (Pukul 11.00-17.00)

Pukul	Kegiatan	Hasil observasi
10.00	Peneliti sudah berada di lokasi (sudah banyak staff yang datang, Bapak Hendra datang sesudahnya)	bahwa banyak sekali aktivitas yang dilakukan perusahaan ini Dalam observasi yang dilakukan peneliti, peneliti dapat melihat bahwa banyak sekali aktivitas yang dilakukan perusahaan ini mulai dari pembagian nasi bungkus untuk kegiatan amal, bagi puasa bersama, seminar dan acara formal maupun informal yang diadakan oleh perusahaan. Dimana disini leader dari grup ini cukup memiliki kapasitas yang baik dari segi dan kepemimpinannya.maupun informal yang diadakan oleh perusahaan. Dimana disini leader dari grup ini cukup memiliki kapasitas yang baik dari segi dan kepemimpinannya.
10.30	Foto bersama, langsung menuju lokasi	
11.00	Pembagian nasi bungkus kepada warga sekitar	
17.00	Kembali ke kantor	
17.05	Pak Hendra pulang	

Dalam observasi yang dilakukan peneliti, peneliti dapat melihat bahwa banyak sekali aktivitas yang dilakukan perusahaan ini mulai dari pembagian nasi bungkus untuk kegiatan amal, bagi puasa bersama, seminar dan acara formal maupun informal yang diadakan oleh perusahaan. Dimana disini *leader* dari grup ini cukup memiliki kapasitas yang baik dari segi dan kepemimpinannya.

Menurut pengamatan yang dilakukan penulis, perusahaan ini sudah melakukan kegiatan purna jual atau disebut *after sale service*. Dimana perusahaan sudah memberikan *customer service* bagi para pelangganya. Biasanya *customer* bisa memberikan keluhan dan pertanyaan lewat *bbm*, *email*, atau telepon kepada para *consultant*.

Sehingga untuk memudahkan pembaca untuk lebih mengerti, maka penulis menyajikan data observasi lewat tabel sebagai berikut:

Tabel 1  
Hasil Observasi

Konsep	Hasil Observasi
Kewajiban Moral	<i>customer</i> dilayani dengan jujur dan perusahaan memang berusaha untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan tidak menganjurkan cara yang salah kepada <i>customernya</i> sehingga saling menguntungkan kedua pihak. Contoh: pelanggan tidak dipaksa memakai produk tertentu untuk menguntungkan perusahaan saja.
Level dari <i>personal moral development</i>	Kegiatan amal bagi 5000 nasi <i>bungkus, seminar&amp; buka puasa bersama</i> yang menunjukkan perkembangan moral dimana pemimpin perusahaan dikendalikan oleh prinsip internal yang ada daripada dirinya sendiri. Perusahaan paham tentang etika bisnis dan menerapkan etika bisnis
Prinsip Otonomi	Perusahaan memiliki prinsip otonomi
Prinsip Kejujuran	Perusahaan berusaha untuk selalu jujur dalam memberikan informasi yang ada pada produk. Namun memang terkadang masih ada beberapa konsultan yang edukasinya kurang sehingga masih belum bisa menerapkan prinsip ini
Prinsip Keadilan	Perusahaan menerapkan prinsip keadilan
Prinsip saling Menguntungkan ( <i>Mutual Benefit Principle</i> ).	Perusahaan menerapkan prinsip saling menguntungkan
Prinsip kelestarian lingkungan hidup.	Selama ini perusahaan tidak menimbulkan limbah yang merugikan lingkungan sekitar namun sebenarnya untuk jenis bisnis <i>facial perusahaan</i> memiliki limbah yaitu seperti <i>tissue</i> dan jarum
Prinsip keselamatan konsumen.	Perusahaan selalu memperhatikan keselamatan konsumennya terbukti dari kualitas bahan yang dipakai.

## Lampiran 9 BUDAYA DAN STRUKTUR ORGANISASI PT. KK INDONESIA

Budaya-budaya yang sering diterapkan oleh PT KK.INDONESIA ini antara lain:

Salam : setiap pertemuan dan setiap rekan yang saling bertemu harus mengucapkan salam “Hebat Luar biasa”. Grup KISS percaya bahwa dengan adanya kata-kata yang positif akan mempengaruhi perilaku seseorang dan aura seseorang menjadi positif.

- a. Cara bersalaman yang diterapkan di GRUP KISS ini selalu menggunakan gaya bersalaman yang sejajar.
- b. Tepuk tangan bila para *trainer*/ pembicara selesai memberikan materi ditambah sorakan oh yes 1 kali.
- c. Para *staff* diwajibkan untuk tersenyum guna menciptakan kesan ramah dan tulus untuk menyambut *customer*. Grup ini percaya bahwa adanya senyuman membuat seseorang yang lagi *down* menjadi lebih semangat. Mereka percaya transfer energi dan motivasi itu perlu. Jika seseorang semangat mereka percaya bahwa akan menghasilkan kesan tulus.
- d. Selain budaya yang diterapkan adalah unsur kekeluargaan yang cukup kental dimana setiap ada ulang tahun karyawan atau pemimpin mereka akan selalu berusaha untuk memberikan *surprise* bagi orang yang berulangtahun.

Struktur organisasi di grup KISS ini adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : dokumentasi

Adapun *job description* daripada organisasi sebagai berikut :

1. Direktur : Mengatur semua jalan kegiatan grup KISS dan memberikan wewenang kepada para manajer untuk mengawasi kegiatan operasional perusahaan.
2. Administrasi : berfungsi untuk mengurus semua kegiatan terkait administrasi perusahaan terkadang juga menjadi pembantu untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam perusahaan
1. Manajer Lapangan : berfungsi untuk mengawasi dan mengatur jalannya kegiatan-kegiatan lapangan yang diadakan perusahaan, misal: seminar, kegiatan amal, kegiatan *outdoor*.
2. *Accounting* : Berfungsi untuk memasukkan semua laporan administrasi ke dalam pembukuan perusahaan dan melaporkan dalam bentuk laporan keuangan.

3. Tenaga Tekhnis : berfungsi untuk membantu masalah tekhnis dalam perusahaan, seperti : membuat *power point*, mengatur *sound system* jika ada seminar-seminar, mengoperasikan LCD, dan sebagainya.
4. Tenaga Pembantu : berfungsi untuk membantu semua divisi apabila membutuhkan transportasi dan jasa pengiriman barang kepada pelanggan.

Mengetahui

Fei Djing

(Manajer)

## Lampiran 10 TRIANGULASI DATA

Konsep	<i>Crown Star Director</i>	Manajer	Customer	<i>Talkshow</i>	Hasil Pengamatan	Analisis	Keterangan
Kewajiban Moral	bisnis dan profit 2 hal yang berbeda. Tetap harus berhikmat dalam mengambil keputusan. Prinsip tetap butuh tapi jangan sampai tidak profit.	Filosofi diperlukan sebagai dasar tapi jangan sampai tidak balance, Setulus merepati dan secerdik ular. Walaupun punya <i>value</i> ya jangan sampai merugikan diri sendiri	Tidak merasa dipaksa (tidak merasa dirugikan)	kalau melayani dari hati pasti kita akan dibalas dengan menggunakan hati. Karena pada dasarnya manusia itu baik.	<i>customer</i> dilayani dengan jujur dan perusahaan memang berusaha untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan tidak menganjurkan cara yang salah kepada <i>customernya</i> sehingga saling menguntungkan kedua pihak. Contoh: pelanggan tidak dipaksa memakai produk tertentu untuk menguntungkan perusahaan saja.	digolongkan sebagai pendekatan <i>psychological</i> karena karakter orang yang berada di grup ini melakukan kewajiban moralnya hanya karena mereka ingin memberikan manfaat dan kepuasan psikolog pada diri sendiri namun pelaku juga tidak mau merugikan orang lain	Data valid

Lampiran 10 (sambungan)

Konsep	<i>Crown Star Director</i>	Manajer	Customer	<i>Talkshow</i>	Hasil Pengamatan	Analisis	Keterangan
Level dari <i>personal moral development</i>	<i>yakin bahwa saat menjalankan bisnis apapun jangan lupa bahwa semua kerja yang kita lakukan ini adalah titipan. Jadi kalau mau kerja ya harus jujur jangan sampai kita bersenang-senang di atas penderitaan lain. Melayani itu penting.</i>	pendekatannya lebih ke tanggung jawab moral baru setelah menjadi tanggung jawab maka nilai perusahaan jadi meningkat di mata publik.	merasa kemungkinan perusahaan sudah mementingkan orang lain dan memiliki produk yang berkualitas	Tujuan perusahaan adalah <i>servng</i> masyarakat, melayani masyarakat bukan hanya sekedar cari profit dan tidak bertanggung jawab	<p>Kegiatan amal bagi 5000 nasi <i>bungkus</i>, <i>seminar &amp; buka puasa bersama</i> yang menunjukkan perkembangan moral dimana pemimpin perusahaan dikendalikan oleh prinsip internal yang ada daripada dirinya sendiri.</p> <p>Perusahaan paham tentang etika bisnis dan menerapkan etika bisnis</p>	berada pada level ketiga yaitu postconventional level.	Data valid

Lampiran 10 (sambungan)

Konsep	<i>Crown Star Director</i>	Manajer	Customer	<i>Talkshow</i>	Hasil Pengamatan	Analisis	Keterangan
Prinsip Otonomi	Memiliki prinsip otonomi karena memiliki inisiatif	Memiliki prinsip otonomi karena memiliki inisiatif (amal, birthday party)	Inisiatif biasanya berasal dari perusahaan saat terjadi komplain	Pengalaman kehidupan yang membentuk karakter perusahaan	Perusahaan memiliki prinsip otonomi	perusahaan memiliki prinsip otonomi dimana sifat dan kemampuan untuk mengetahui mana yang benar dan baik memang sudah merupakan inisiatif perusahaan	Data valid

Lampiran 10 (sambungan)

Konsep	<i>Crown Star Director</i>	Manajer	Customer	<i>Talkshow</i>	Hasil Pengamatan	Analisis	Keterangan
Prinsip Kejujuran	Berusaha jujur karena informasi adalah hak <i>customer</i>	<i>Soalnya dipikir-pikirkan nanti kalau wajah customer ada kenapa-kenapa. Yang penting itu bukan hanya profit tapi disini kita lebih menekankan untuk membangun kepercayaan pelanggan</i>	Merasa tidak pernah dirugikan	Melayani menggunakan hati	Perusahaan berusaha untuk selalu jujur dalam memberikan informasi yang ada pada produk. Namun memang terkadang masih ada beberapa konsultan yang edukasinya kurang sehingga masih belum bisa menerapkan prinsip ini	bisnis tidak bisa bertahan lama dan berhasil kalau tidak didasarkan pada prinsip kejujuran. Kejujuran dalam berbisnis adalah kunci keberhasilannya, termasuk untuk bertahan dalam jangka panjang, dalam suasana bisnis penuh persaingan yang ketat	Data valid
Prinsip Keadilan	Perusahaan menerapkan prinsip keadilan	Perusahaan lebih mengedepankan moral	Merasa perusahaan tidak berusaha mengambil keuntungan	Tidak merasa dirugikan	Perusahaan menerapkan prinsip keadilan	Adil kepada semua pihak	Data valid

Lampiran 10 (sambungan)

<b>Konsep</b>	<b><i>Crown Star Director</i></b>	<b>Manajer</b>	<b>Customer</b>	<b><i>Talkshow</i></b>	<b>Hasil Pengamatan</b>	<b>Analisis</b>	<b>Keterangan</b>
Prinsip saling Menguntungkan ( <i>Mutual Benefit Principle</i> ).	Menggunakan hikmat pada saat menjalankan bisnis sehingga bisa saling menguntungkan	Melayani dengan tulus sehingga bisa menguntungkan diri sendiri karena puas dan orang lain	Tidak merasa dirugikan dan cocok	<i>Sukses kalau hanya saya saja tidak menikmati. Sukses dan kalau kita melihat teman-teman yang bersama dengan kita, dia juga bisa sukses</i>	Perusahaan menerapkan prinsip saling menguntungkan	Perusahaan menerapkan prinsip saling menguntungkan	Data valid
Integritas Moral	Penekanan Komitmen, ingin mengedepankan moral	Perusahaan punya integritas moral	Merasa perusahaan punya <i>value</i>	mendapat kekayaan dari Indonesia dan ingin kekayaan juga kembali kepada Indonesia	Perusahaan memiliki integritas moral	Perusahaan memiliki integritas moral	Data valid

Lampiran 10 (sambungan)

Konsep	<i>Crown Star Director</i>	Manajer	Customer	<i>Talkshow</i>	Hasil Pengamatan	Analisis	Keterangan
Prinsip kelestarian lingkungan hidup.	Tidak pernah punya limbah karena distributor bahkan bahan pembungkus yang dimiliki di <i>softex</i> dapat didaur ulang	Tidak pernah merugikan kelestarian lingkungan hidup	Tidak ada limbah namun tidak dipisah sesuai kategori	Tidak membahas masalah kelestarian lingkungan hidup secara <i>detail</i>	Selama ini perusahaan tidak menimbulkan limbah yang merugikan lingkungan sekitar namun sebenarnya untuk jenis bisnis <i>facial perusahaan memiliki limbah yaitu seperti tissue dan jarum</i>	Selama ini perusahaan tidak menimbulkan limbah yang merugikan lingkungan sekitar	Data valid
Prinsip keselamatan konsumen.	Selalu mengutamakan keselamatan konsumen karena merasa bahwa dirinya juga sebagai konsumen	Jarum selalu ditreilkan terlebih dahulu atau sekali pakai supaya tidak membuat konsumen tertular penyakit	Merasa aman dan cocok menggunakan jasa dan produk PT. KK INDONESIA	Selalu berusaha memaknai hati dan merasa harus melayani konsumen	Perusahaan selalu memperhatikan keselamatan konsumennya terbukti dari kualitas bahan yang dipakai.	Perusahaan selalu memperhatikan keselamatan konsumennya terbukti dari kualitas bahan yang dipakai.	Data valid