

Lampiran 1: Panduan Wawancara

1. Keterangan Umum tentang Informan Penelitian

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jabatan :
- d. Lama bekerja di perusahaan :

2. Pelaksanaan Wawancara

- a. Hari / Tanggal :
- b. Waktu Wawancara :
- c. Tempat Wawancara :

A. Sejarah Singkat Perusahaan

- 1. Apa latar belakang didirikan CV. Berkat Abadi?
- 2. Apakah visi-misi CV. Berkat Abadi?
- 3. Produk apa yang ditawarkan CV. Berkat Abadi?
- 4. Berapa omzet CV. Berkat Abadi perbulannya?
- 5. Apakah selama menjalankan usaha, CV. Berkat Abadi pernah menemui kendala atau kesulitan? Bagaimana dalam mengatasi kendala tersebut?
- 6. Bagaimana proses bisnis yang ada pada CV. Berkat Abadi ?
- 7. Bagaimana struktur organisasi perusahaan? Apa tugas dan tanggung jawab setiap bagian?
- 8. Berapa jumlah karyawan ?

B. Fungsi Operasional Perusahaan

Fungsi Sumber Daya Manusia

- 1. Bagaimana cara perusahaan melakukan proses penarikan karyawan? Hal-hal apa saja yang mendasari penerimaan karyawan?
- 2. Bagaimana dengan proses penempatan karyawan baru?
- 3. Bagaimana perusahaan membimbing karyawan yang baru bekerja?
- 4. Bagaimana usaha dari perusahaan untuk mengembangkan *skill* dari para karyawan yang ada? Pelatihan atau pendidikan apa saja yang diberikan perusahaan selama ini?

5. Bagaimana perusahaan memberikan *rewards* kepada para karyawan sesuai dengan tanggung jawab dan tugas yang diberikan?
6. Apakah perusahaan memiliki program keselamatan dan kesehatan kerja?

Fungsi Keuangan

1. Bagaimana perusahaan mendapatkan modal usaha saat pertama kali membangun usaha?
2. Apakah selama ini perusahaan pernah meminjam dana kepada pihak lain?
3. Bagaimana cara perusahaan untuk mengembalikan dana pinjaman tersebut?
4. Bagaimana dampak atau resiko yang dihadapi perusahaan ketika meminjam/ tidak meminjam dana?
5. Apa kendala yang dihadapi ketika melakukan peminjaman dana?
6. Bagaimana perusahaan mengalokasikan dana yang ada (keseluruhan: mulai dari modal awal, arus kas, pengeluaran dan pemasukan) ?
7. Apakah perusahaan pernah melakukan investasi? Bagaimana dampak yang dapat terjadi ketika melakukan investasi?
8. Bagaimana perusahaan meminimalisir resiko tersebut?

Fungsi Sistem Informasi

1. Alat teknologi apa yang digunakan selama ini dalam menyampaikan informasi?
2. Apakah perusahaan melakukan *insourcing* (membiayai/ memberikan fasilitas kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan) atau *outsourcing* (merekruit tenaga ahli profesional)?
3. Bagaimana cara atasan menyampaikan informasi-informasi kepada karyawannya?
4. Apa saja data informasi yang diperoleh dan dibutuhkan perusahaan untuk membantu aktifitas operasional perusahaan?
5. Bagaimana cara perusahaan mendapatkan informasi mengenai stok atau persediaan barang, jumlah orderan, jadwal pengiriman dan sebagainya selama ini?

6. Apakah selama ini memiliki kendala didalam menyampaikan informasi kepada karyawan ?
7. Bagaimana usaha perusahaan agar bisa mendapatkan informasi yang *valid* dari internal perusahaan?
8. Bagaimana cara kerja dan proses pengolahan informasi yang diterima ?

Fungsi Pemasaran

1. Bagaimana perusahaan mendapatkan konsumen?
2. Siapa sajakah konsumen yang dimiliki perusahaan?
3. Bagaimana cara mengetahui kebutuhan konsumen?
4. Bagaimana cara perusahaan untuk menyediakan barang yang dibutuhkan oleh konsumen?
5. Bagaimana perusahaan menetapkan harga barang?
6. Usaha promosi apa sajakah yang sudah dilakukan selama ini untuk meningkatkan volume penjualan barang?
7. Bagaimana cara pendistribusian barang dari gudang hingga sampai kepada konsumen?

Sistem Operasional Perusahaan (SOP)

1. Dimana perusahaan membeli barang?
2. Bagaimana proses pemesanan barang ?
3. Siapa yang bertanggung jawab melakukan pemesanan barang?
4. Apakah pernah memiliki kendala saat memesan barang ke pabrik?
5. Setelah memesan barang, bagaimana proses barang dikirim sampai diterima di gudang?
6. Setelah barang tiba di gudang, siapa yang bertanggung jawab menerima barang?
7. Apakah pernah mengalami kendala saat menerima dan menyusun barang di gudang?
8. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun stok barang di gudang?
9. Setiap salesman memegang berapa konsumen?

10. Apakah ada kendala atau masalah dalam memasarkan barang?
11. Bagaimana proses pembagian jadwal pengiriman barang di perusahaan?
12. Siapa yang bertanggung jawab dalam membagi jadwal pengiriman barang?
13. Apakah ada kendala yang dialami dalam melakukan pembagian jadwal pengiriman barang?
14. Bagaimana proses penagihan pembayaran yang terjadi dalam perusahaan?
15. Apakah ada kendala dalam proses pembayaran atau penagihan ke konsumen?
16. Apakah ada kendala dalam mengelola keuangan perusahaan, termasuk dalam pengeluaran?

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara

Transkrip 1 Wawancara dengan Ribka Melly

Jabatan : Direktur

Hari/ Tanggal Wawancara : 24 Mei 2017

Tempat wawancara : Rumah Direktur dan Wakil Direktur

Keterangan :

P : Penulis

N1 : Narasumber 1

P : Saya mau bertanya sedikit tentang latar belakang perusahaan, bagaimana awal mulanya didirikan CV. Berkat Abadi ini?

N1 : Pertama sih masih belum skala besar, belum CV. Pertama-tama kami hanya usaha kecil-kecilan menjual plastik, kemudian setelah semakin berkembang kami membuka UD dan sekarang menjadi CV. Kebetulan memang latar belakang suami saya dari seorang *salesman*. Setelah kami memasarkan beberapa saat ternyata produk kami laku, produk kami bagus. Dari peluang tersebut kami ingin memperbesar usaha kami dan kami membeli barang-barang produksi tersebut lebih banyak lagi, artinya kami memulai lagi skala yang lebih besar.

P : Lalu CV. Berkat Abadi memiliki visi misi seperti apa ya?

N1 : Visi kami mengadakan barang dan jasa dengan pelayanan yang terbaik, dengan harga yang mampu bersaing untuk kepuasan setiap konsumen. Sedangkan misi kami semaksimal mungkin memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen dengan pengiriman barang yang cepat dan tepat sesuai permintaan konsumen. Yang kedua menyediakan barang dengan beragam variasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

P : Produk- produk apa saja yang ditawarkan CV. Berkat Abadi?

N1 : Yang kami tawarkan, yang kami usahakan adalah terutama plastik-plastik berbagai bermacam jenis, seperti HD, seperti keresek, plastik sampah, terus plastik PE, dan juga semua perlengkapan catering.

P : Berapakah omset CV. Berkat Abadi per bulannya?

N1 : Ya sekitar 500 sampai 600 juta per bulan

P : Apakah selama menjalankan usaha tersebut pernah mengalami kendala atau kesulitan?

N1 : Hampir tidak pernah, walaupun ada yaitu di perusahaan kami mengenai stok barang yang ada sedikit kesulitan.

P : Iya tentang apa?

N1 : Ya tentang keberadaan stok barang yang belum bisa kami data, karena jenis barang terlalu banyak dan keluar masuk barang itu sangat cepat.

P : Untuk saat ini sudah menemukan cara untuk mengatasinya?

N1 : Mungkin kami usahakan dengan cara manual yaitu dengan melihat barang-barang secara kasat mata, keberadaan fisik barang tersebut.

P : Barang itu diapakan?

N1 : Kami memberikan tugas kepada beberapa orang karena ada beberapa produk, masing-masing untuk mengecek keberadaan barang tersebut apakah masih banyak, dan juga apakah sudah habis, dan apakah perlu dihitung kembali.

P : Bisa diceritakan gak proses bisnis yang dijalankan Berkat Abadi?

N1 : Proses bisnis barang yang kami jual sebenarnya tidak terlalu rumit, karena kami langsung membeli barang-barang dari pabrik kemudian kami stok di gudang, ketika ada orderan barang yang selama ini kami pasarkan via *sales* ke toko atau ke konsumen, kemudian akan kami siapakan barang-barang tersebut dan setelah pengemasan atau setelah mempersiapkan barang-barang tersebut kami kirimkan melalui armada atau melalui transportasi darat.

P : Bagaimana struktur organisasi yang ada pada perusahaan, bisa tolong dijelaskan tugasnya juga?

N1 : Perusahaan kami strukturnya ada direktur, wakil direktur, dan manajemen operasional. Direktur dengan saya sendiri memimin perusahaan dengan mengeluarkan atau membuat kebijakan-kebijakan dan menyetujui semua anggaran perusahaan dan meminta pertanggungjawaban kerja karyawan. Sedangkan wakil direktur dipegang oleh suami saya bapak Zulkarnaen, sekalian merangkap bagian *marketing* yaitu dengan mengkoordinasi *sales-sales*, memberikan target penjualan, mengadakan rapat dan memberi gaji serta bonus kepada karyawan. Dan manajer operasional dipegang dengan ibu Estera Wiranata, tugasnya megawasi kerja karyawan dan memberi pengarahan, mengontrol

pelaksanaan di lapangan, terus bertanggung jawab atas kerja harian karyawan, bertanggung jawab mengurus pengeluaran untuk biaya operasional perusahaan.

P : Lalu berapa jumlah karyawan yang ada di perusahaan ini?

N1 : Sekitar 30 orang.

P : Di perusahaannya ibu terbagi dalam berapa departemen atau berapa bagian?

N1 : Di perusahaan kami ada beberapa bagian, seperti bagian administrasi, bagian keuangan atau kami sebut kasir, terus bagian gudang, juga kami lagi ada sales.

P : Kalau bagian administrasi tugasnya apa saja?

N1 : Bagian administrasi tugas pokoknya surat menyurat, mengetik nota-nota.

P : Kalau kasirnya?

N1 : Kalau kasirnya mengatur semua pengeluaran dan pemasukan uang.

P : Itu juga sudah bagian keuangan ya?

N2 : Iya bagian keuangan

P : Kalau bagian gudangnya?

N1 : Kalau bagian gudang kami bagi kepala gudang, yang mengkoordinir bagian penyusunan barang, bagian penerimaan barang, bagian pengiriman barang.

P : Yang terakhir sales tugasnya apa?

N1 : Kalau sales tugasnya menawarkan barang-barang ke konsumen, nah terus konsumen menyampaikan pesannya kepada sales kami dan kemudian dicatat, setelah dicatat pesanan itu dibawa ke kantor, biasanya sore hari mereka pulang ke kantor dan pesanan tersebut akan diketik esok pagi, menjadi nota-nota penjualan yang akan dipersiapkan untuk mengirimkan barang-barang sesuai nota tersebut.

P : Untuk bagian sumber daya manusianya, bagaimana cara perusahaan melakukan perekrutan karyawan?

N1 : Melalui orang-orang yang melamar ke perusahaan kami dan sebagian kami terima dari orang-orang yang kami kenal.

P : Hal-hal apa saja yang mendasari penerimaan karyawan tersebut?

N1 : Kami melihat dari pengalaman kerja, melihat status pendidikan terakhir sesuai bidangnya, dan juga dari hasil wawancara.

P : Bagaimana proses penempatan karyawan baru di perusahaan ini?

N1 : Karyawan baru ditempatkan sesuai keahliannya dan juga sesuai dengan kebutuhan perusahaan kami.

P : Terus bagaimana perusahaan membimbing karyawan yang baru bekerja?

N1 : Karyawan baru diarahkan dan diajarkan pada tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan yang sudah lama bekerja.

P : Bagaimana usaha perusahaan untuk mengembangkan kemampuan para karyawan yang ada?

N1 : Ditraining dengan cara ikut bekerja dengan karyawan yang sudah lama atau terjun ke lapangan didampingi oleh karyawan-karyawan yang lama.

P : Dan pelatihan atau pendidikan apa saja yang pernah diberikan perusahaan selama ini?

N1 : Belum ada pendidikan, sedangkan pelatihan seperti yang saya terangkan di atas berupa, *training* dari karyawan yang lama yang sudah menguasai bidangnya.

P : Bagaimana perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan yang sudah bekerja sesuai tanggung jawabnya?

N1 : Memberikan tambahan bonus dan meningkatkan gaji.

P : Apakah perusahaan memiliki program keselamatan dan kesehatan kerja?

N1 : Iya, ada

P : Apa saja program keselamatannya?

N1 : Berupa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), asuransi keselamatan kerja dan pensiun.

P : Bagaimanakah perusahaan mendapatkan modal usaha untuk pertama kalinya?

N1 : Pertama kali kami hanya memakai modal pribadi.

P : Apakah selama ini perusahaan pernah meminjam dana kepada pihak lain?

N1 : Dengan berjalannya perusahaan yang semakin maju tentu kami mengambil pinjaman dari bank.

P : Bagaimana perusahaan mengembalikan pinjaman tersebut?

N1 : Perusahaan membayar kredit bank dari keuntungan yang diperoleh.

P : Apakah memiliki kendala saat melakukan pinjaman di bank?

N1 : Tidak ada.

P : Bagaimana perusahaan mengalokasikan dana?

N1 : Uang tersebut dipakai untuk membeli produk yang akan kami pasarkan dan hasil keuntungannya dialokasikan untuk menggaji karyawan, biaya-biaya operasional kerja, pajak, dan lain-lain, untuk juga membayar kredit bank.

P : Adakah resiko dari peminjaman dana di bank tersebut?

N1 : Dengan membayar bunga bank maka keuntungan menjadi lebih kecil dari pada kita menggunakan modal pribadi yang tidak perlu membayar bunga bank.

P : Apakah anda pernah menggunakan investasi seperti saham?

N1 : Kalau saham tidak ada tetapi investasi kami adalah untuk pembelian unit gudang, mobil-mobil untuk transportasi pengantaran barang-barang.

P : Dari sistem informasisaya ingin menanyakan, bagaimana sistem informasi yang digunakan perusahaan selama ini?

N1 : Selama ini cukup baik.

P : Apakah perusahaan pernah melakukan *insourcing* atau *outsourcing* seperti memberikan fasilitas untuk karyawannya pelatihan keluar atau menyewa profesional untuk melatih karyawan?

N1 : Selama ini belum ada.

P : Alat teknologi apa yang digunakan dalam menyampaikan informasi?

N1 : Telepon, komputer, internet, *fax email*

P : Bagaimana cara atasan menyampaikan informasi kepada karyawan?

N1 : Lewat *meeting*, telepon, komputer, internet, tentunya dengan komunikasi yang baik.

P : Lalu apa saja data atau informasi apa saja yang kira-kira dibutuhkan oleh perusahaan untuk membantu aktifitas operasional perusahaan?

N1 : Informasi dari konsumen mengenai harga dan jenis produk yang mereka butuhkan, terus informasi pabrik akan barang-barang baru dan harganya.

P : Kalau dari informasi mengenai internal perusahaan sendiri, seperti stok barang, terus jumlah orderan, jadwal pengiriman, bagaimana cara perusahaan mendapatkan informasi tersebut?

N1 : Informasi dari antara karyawan kami.

P : Apakah selama ini memiliki kendala atau kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada bawahan?

N1 : Sementara ini tidak ada kesulitan, kecuali informasi stok barang karena memang belum ada pendataan yang rapi.

P : Bagaimana usaha perusahaan agar bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan pasti atau valid dari internal perusahaan?

N1 : Dengan komunikasi yang baik.

P : Lalu, bagaimana cara kerja dan proses pengolahan informasi yang diterima selama ini?

N1 : Informasi-informasi yang kami dapat dibicarakan dan dibagikan pada saat rapat, dan akan direspon oleh karyawan.

P : Bagaimana perusahaan mendapatkan konsumen?

N1 : Untuk mendapatkan konsumen kami menugaskan *sales-sales* kami untuk memperkenalkan ke pasar-pasar atau ke toko-toko produk perusahaan kami.

P : Lalu siapa sajakah konsumen yang menjadi konsumen dari perusahaan?

N1 : Ya pasar, toko, perusahaan katering.

P : Bagaimana cara mengetahui kebutuhan konsumen dari perusahaan?

N1 : Kita datang ke toko-toko atau ke pasar-pasar.

P : Bagaimana cara perusahaan untuk menyediakan barang yang dibutuhkan oleh konsumen?

N1 : Kami usahakan barang-barang selalu *ready stock* dan juga menyediakan berbagai jenis barang sehingga apa yang mereka butuhkan kami usahakan selalu ada.

P : Bagaimana jika barang yang diinginkan konsumen itu tidak ada, biasanya apa yang dilakukan perusahaan?

N1 : Kami meminta mereka untuk sabar menunggu kemungkinan dalam beberapa hari kami usahakan segera membeli barang di pabrik.

P : Lalu bagaimana perusahaan menetapkan harga kepada konsumen?

N1 : Menyesuaikan harga di pasaran dan harga yang kami peroleh atau yang kami beli dari pabrik.

P : Adakah usaha promosi yang dilakukan selama ini untuk meningkatkan volume penjualan produk?

N1 : Ada, yaitu dengan memberikan diskon dan memberikan promo-promo atau harga khusus kepada langganan tertentu.

P : Langganan tertentu itu siapa saja?

N1 : Yang membeli dalam kapasitas besar atau dengan pembayaran yang bagus.

P : Bisa tolong jelaskan bagaimana cara pendistribusian barang yang dibutuhkan konsumen dari tempat anda sampai ke tempat konsumen?

N1 : Barang-barang yang akan kami kirim kami siapkan terlebih dahulu dan kami cek setelah cocok semuanya akan kami kirimkan lewat darat yaitu lewat mobil truk.

P : Dimana perusahaan membeli barang?

N1 : Perusahaan kami membeli barang-barang langsung dari pabrik di luar kota, hamper semua dari pulau Jawa, seperti Surabaya, Semarang, dan Solo.

P : Lalu bagaimana proses pemesanan barang yang dilakukan?

N : Ketika barang-barang kami butuhkan kami data semuanya, kemudian dipesan via email, fax email atau via telepon. Barang-barang orderan kami akan kami kirim lewat laut, dan baru kami terima setelah dua minggu sampai dengan satu bulan.

P : Lalu siapa yang bertanggung jawab melakukan pemesanan barang di perusahaan?

N1 : Yang bertanggung jawab memesan barang adalah bagian gudang, dan disetujui atau diketahui oleh manajer pemasaran yang telah diberikan kuasa oleh direktur.

P : Apakah pernah memiliki kendala saat melakukan pemesanan barang ke pabrik?

N1 : Kendala saat memesan barang pasti ada beberapa sih, pertama kendala itu termasuk harga tidak sesuai pada saat ditawarkan, ada juga barang yang tidak sesuai dengan pesanan, terus kendala yang lain keterlambatan barang yang dikirim, dan juga kendalanya barang kosong dari pabrik tersebut.

P : Kalau begitu setelah memesanan barang, bagaimana proses barang di kirim dari pabrik sampai diterima di gudang?

N1 : Karena perjalanan sekarang sudah lancar jadi tidak sulit. Barang yang dipesan dari pabrik akan dikirimkan pabrik via laut lewat ekspedisi dan dari ekspedisi akan diantar sampai ke gudang lagi.

P : Lalu berapa lama waktu pengiriman barang dari pabrik?

N1 : Seperti yang tadi kami sampaikan antara dua minggu atau satu bulan barang akan samai ke tempat kami.

P : Iya, setelah barang tiba di gudang, siapa yang bertanggung jawab menerima barang?

N1 : Yang bertanggung jawab menerima barang adalah bagian gudang dan dihitung sesuai jumlah pesanan kami.

P : Jadi setelah sampai dihitung/diperiksa gitu ya?

N1 : Iya diterima/dihitung disesuaikan dengan jumlah pesanan kami.

P : Lalu siapa yang bertugas untuk menyusun barang di gudang? Ada berapa orang?

N1 : Yang bagian menerima barang-barang tersebut adalah bagian gudang. Bagian gudang itu kemungkinan ada lima sampai enam orang.

P : Oke, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyusun stok barang di gudang?

N1 : Waktu yang dibutuhkan untuk menyusun barang-barang yang kami terima satu sampai tiga hari kalau barang-barang itu banyak.

P : Apakah ada kendala dalam melakukan penyusunan barang di gudang?

N1 : Maksudnya pada waktu menerima barang-barang dari ekspedisi atau pada saat kita menata barang-barang di gudang?

P : Keduanya, kalau dari ekspedisi?

N1 : Ya, kalau dari ekspedisi kendalanya kadang-kadang di musim hujan atau di musim yang arus ramai seperti lebaran, kami mengalami keterlambatan dari ekspedisi itu barang-barang yang kami terima dari pabrik ke gudang kami atau perusahaan kami. Terus ada juga barang-barang yang menjadi kendala itu dari ekspedisi yang kami terima adalah barang-barang itu rusak dan harus kami klaim. Yang kedua kemungkinan hilang, terus barang juga bisa dalam jumlah kurang sehingga harus diklaim minta penggantian dari ekspedisi. Kalau musim hujan barang itu bisa rusak karena basah atau karena gelombang besar, karena cuaca

buruk bisa juga mengakibatkan air laut masuk membasahi barang-barang kami. Kalau dari dalam gudang kami, dari dalam perusahaan kami, keadaan tempat gudang kami yang tidak memadai seperti tempat yang belum disediakan waktu barang-barang masuk. Lalu barang-barang yang kami terima itu mau tidak mau harus ditumpuk menjadi satu tempat, menjadi tercampur berbagai-bagai jenis. Nah, kalau ada barang yang tercampur kami harus menyusun kembali sesuai jenis dan variannya, itulah kendalanya. Sedangkan kalau menyusun barang-barang di tempat kami ya kendalanya adalah kalau belum sempat tersusun barang-barang yang berhamburan tetapi kami harus menerima barang-barang dari pabrik lagi. Jadi itu juga menyebabkan barang-barang bisa tertumpuk kami harus mengerjakan dua kali lagi. Setelah kami menerima barang-barang yang tertumpuk dengan barang-barang yang belum sempet kami susun yang ada dalam gudang kami, kami harus menyiapkan waktu lagi setelah menerima barang, menyusun lagi barang-barang tersebut.

P : Kalau seperti itu berarti karena tempatnya tidak cukup gitu ya?

N1 : Iya

P : Apakah ada rencana untuk membangun tempat lagi untuk menyetok barang?

N1 : Iya sebenarnya sih kami juga menyadari harus ekspansi ke pembangunan yaitu unit gudang yang baru dan sudah kami usahakan, selama kami usaha kami juga ada membangun gudang yang baru lagi. Dengan membangun gudang yang baru mengenai tempat sudah mulai teratasi tapi karena barang-barang yang kami pesan cukup banyak untuk stok untuk persediaan konsumen yang minta mendadak maka masih tetap kurang sedikit tempat untuk barang-barang yang terlalu banyak atau kadang-kadang kita memesannya melebihi batas atau jumlah.

P : Kalau mengenai barang yang rusak di perjalanan itu solusinya apakah pabrik mengganti barangnya atau bagaimana?

N1 : Kalau kerusakan atau kehilangan ataupun barang kurang biasanya itu kami klaim, kami minta penggantian dari ekspedisi. Dari ekspedisi akan mengganti kepada kami, tetapi kembali lagi dilihat apakah penyebabnya sehingga dapat diganti full atau berapa persen.

P : Berarti yang masalah pengiriman dari pabrik itu bisa diklaim di pabrik, dan kalau masalah penyetokan barang di gudang itu tadi masalahnya tempat sudah mulai teratasi berarti kurang di sistemnya untuk pengaturan penyetokan aja berarti ya?

N1 : Iya kadang-kadang mungkin ada salahnya juga ketika kami memesan barang terlampaui banyak tetapi itupun kami sesuaikan dengan kebutuhan seperti kalau akan lebaran, nah itu kan membutuhkan penyetokan yang lebih karena penjualan akan meningkat dan satu lagi yang akan kami jelaskan kembali bahwa tadi barang-barang yang rusak atau yang hilang yang kurang tadi bukan diganti oleh perusahaan pabrik karena pabrik sudah mengeluarkan barang-barang yang baik dalam jumlah yang benar ke ekspedisi tapi kesalahannya hanya dari ekspedisi yang kurang barang itu ke kami mungkin karena hilang di perjalanan atau mungkin karena rusak, atau mungkin karena cuaca tadi nah itu akan diganti oleh ekspedisi yang mengirim barang ke perusahaan kami itu tanggung jawab dari ekspedisi.

P : Mengenai barang-barang yang sudah di pesan tadi selanjutnya langkah untuk menjual ke konsumen itu tentunya kan dipasarkan, di wawancara selanjutnya sudah dijelaskan juga bagaimana memasarkan barang ke konsumen ya. Sekarang saya mau bertanya tentang salesmannya kira-kira setiap salesman itu perusahaan memberikan tanggung jawab berapa konsumen ya ke setiap salesmannya, bisa tolong dijelaskan?

N1 : Setiap salesman memegang beberapa konsumen atau konsumen yang kurang lebihnya satu salesman memegang 50 konsumen sampai 80 konsumen.

P : Salesmannya berjumlah berapa orang?

N1 : *Salesman* kami berjumlah 8 orang

P : Apakah sudah dirasakan menurut anda apakah hal tersebut efektif satu *salesman* memegang sekitar 50 sampai 80 konsumen?

N1 : Saya rasa itu sudah bagus sudah efektif dan kapasitasnya sudah lumayan banyak untuk memegang 50 sampai 80 konsumen karena kalau terlalu banyak sales juga tidak bisa untuk memfollow *up*konsumen-konsumen tersebut tetapi kalau dalam jumlah yang tertentu *sales* itu bisa memperhatikan konsumen-konsumen lebih serius.

P : Apakah ada kendala atau masalah di saat perusahaan itu memasarkan produk-produk ke konsumen, mungkin melalui salesman juga?

N1 : Kendala pemasaran tidak banyak tetapi pernah juga atau kadang kala kami temui, misalnya kami memasarkan produk-produk yang baru, kami agak sulit karena konsumen belum kenal dengan produk baru tersebut. Kedua ketika sales kami mungkin atau menanggapi produk yang baru masih kurang menguasai produk tersebut sehingga waktu ditawarkan konsumen itu masih ragu atau tidak mau mencoba atau membeli.

P : Sering kali begitu ya?

N1 : Ya kendalanya di situ lah.

P : Kemudian untuk bagian yang mengirimkan barang-barang siapa yang bertanggung jawab dalam membagi jadwal pengiriman barang?

N1 : Untuk mengirimkan barang dan tanggung jawab pengirimannya kami serahkan semua ke bagian gudang karena mereka sudah ada beberapa orang mereka yang mengatur pengiriman barang-barang tersebut beserta dengan jadwal yang sudah diatur atau sudah ditetapkan.

P : Apakah ada kendala yang dialami dalam melakukan pembagian jadwal pengiriman barang?

N1 : Saya rasa kalau untuk kendala, pengiriman barang selama ini tidak ada yang begitu besar, hanya kadang-kadang ada miss komunikasi namun masih bisa diatasi karena jadwal pengiriman barang itu sudah diatur sedemikian bagus jadi semuanya itu bisa lancar.

P : Seperti itu ya, bisa dijelaskan sedikit gak, kan tadi ibu bilang bagian-bagian gudang itu kira-kira karyawan yang ada di gudng lah ya, itu secara garis besarnya kira-kira terbagi dalam berapa bagian ya yang di dalam gudang itu?

N1 : Tidak banyak sih karena masih dalam satu tempat seperti ada dua unit gudang, tapi bagian unit gudang satunya hanya untuk stok dan operasionalnya di satu gudang yang satunya. Nah jadi terbagi menjadi biasanya dua bagian aja kepala gudang dan bagian-bagian helper yaitu yang mengangkat dan yang dikoordinir, yang bisa dikoordinasi oleh kepala gudang.

P : Kalau tadi sudah tentang pengiriman barang sekarang tentang pembayaran konsumen ke perusahaan, bisa tolong dijelaskan bagaimana proses penagihan pembayaran yang terjadi dalam perusahaan?

N1 : Ya penagihannya, setelah barang dikirim dan diterima oleh konsumen maka kami harus memberikan nota yang harus ditanda tangani sebagai bukti bahwa barang telah diterima oleh konsumen dengan persetujuan harga yang ada dan kami berikan kredit selama satu bulan, dimana satu bulan yang akan datang nota tersebut akan kami tagih ke konsumen.

P : Apakah banyak konsumen yang menggunakan kredit tersebut, kira-kira dari 1 sampai 10 berapa banyak yang menggunakan kredit untuk membeli barang?

N1 : Kebetulan bisnis kami memang kami tawarkan dengan tempo waktu satu bulan pembayaran jadi hampir semua mungkin 90% yang mengambil fasilitas kredit yang kami berikan.

P : Apakah dengan kredit demikian perusahaan mengalami kesulitan atau tidak?

N1 : Dengan demikian kami tidak mengalami kesulitan namun kadang kala terdapat kendala-kendala di dalam pembayaran yang sudah jatuh tempo. Kendala-kendala itu yah cukup banyak juga yang kami alami di dalam proses pembayaran dari konsumen. Misalnya konsumen atau konsumen itu harusnya akan membayar nota tepat satu bulan yang sudah ditentukan sesuai jangka waktu, tetapi pembayaran itu bisa diulur-ulurkan sehingga pada waktu jatuh tempo, pembayaran tu tertunda, itu kendalanya. Terus kendala yang lain juga pembayaran macat yaitu pembayaran yang tidak dibayarkan oleh konsumen kemungkinan karena konsumen bangkrut, atau bahkan ada konsumen yang lari, ada juga konsumen yang tidak mau bayar karena meninggal, terus ada juga konsumen yang terkena musibah kebakaran atau banjir mereka tidak mau membayar juga, dan konsumen yang kurang baik sengaja tidak membayar nota yang sudah jatuh tempo, yang pertama-tama diulur-ulur, hingga bulan berjalan yang cukup lama akhirnya tidak dibayar.

P : Kalau seperti itu apa yang dilakukan pihak perusahaan supaya konsumen ini mau membayar?

N1 : Sales-sales kami mendatangi konsumen dengan mengingatkan bahwa nota tersebut sudah jatuh tempo dan kami berusaha untuk memperlihatkan nota-nota yang sudah jatuh tempo dan akan kami minta pembayaran kepada mereka. Disitu masih ada kesulitan kami, ketika kami datangi atau kami tagih-tagih seperti saya katakana tadi konsumen sudah lari, konsumen sudah bangkrut dan tidak ada barang-barangnya lagi. Demikian juga ada konsumen yang meninggal tidak mau bayar, baik itu karena banjir. Ya benar-benar sampai akhirnya kami tidak bisa menagih.

P : Berarti kalau seperti itu perusahaan sendiri yang menutup kasusnya ya?

N1 : Iya

P : Apakah hal-hal tersebut sering terjadi dan menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan?

N1 : Mungkin kami juga sangat menjaga yaitu dengan selektif melihat konsumen jadi masih bisa teratasi tidak mengalami kebangkrutan yang sangat banyak.

P : Iya, lalu tadi kan tentang pembayaran konsumen, nah sekarang saya mau tanya apakah perusahaan punya kendala juga dalam sistem keuangan atau pengelolaan keuangan dan pengeluaran?

P : Usaha yang telah dilakukan agar kosumen mau membayar?

N1 : Sales-sales kami mendatangi konsumen dengan mengingatkan bahwa nota tersebut sudah jatuh tempo dan kami berusaha untuk memperlihatkan nota-nota yang sudah jatuh tempo dan akan kami minta pembayaran kepada mereka.

N1 : Kalau untuk pengelolaan keuangan khususnya juga pengeluaran selama ini tidak ada kendala.

P : Jadi secara keseluruhan baik-baik saja gitu ya?

N1 : Ya bisa dijalankan dengan baik.

P : Oke terima kasih.

Transkrip 2 Wawancara dengan Zulkarnaen

Jabatan : Wakil Direktur

Hari/ Tanggal wawancara : 22 Mei 2017

Tempat wawancara : Rumah Direktur dan Wakil Direktur

Keterangan :

P : Penulis

N2 : Narasumber 2

P : Bisa ceritakan latar belakang perusahaan kenapa membangun atau mendirikan usaha plastik CV. Berkat Abadi ini?

N2 : Awalnya saya berkerja sebagai *sales* yang memasarkan produk plastik. Saya melihat pada saat itu plastik memiliki peluang yang bagus dan menjanjikan. Karena plastik merupakan barang yang selalu dibutuhkan dan pada saat itu belum banyak orang yang membuka usaha plastik di Balikpapan.

P : Waktu itu tahun berapa pada saat mendirikannya?

N2 : Kurang lebih tahun 95.

P : Terus apa visi misi perusahaan?

N2 : Visinya CV. Berkat Abadi menyediakan barang dan jasa yang berorientasi kepada mutu kualitas, pelayanan yang terbaik. Yang didasarkan pada sistem pelayanan cepat dan tepat, serta mengutamakan kepedulian pada kualitas harga yang kompetitif dan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

P : Kalau misinya?

N2 : Menjadi salah satu perusahaan pengadaan barang dan jasa yang berdaya saing tinggi serta mampu berkembang mandiri dengan dukungan tim yang solid, profesional dan handal.

P : Terus produk yang ditawarkan apa saja?

N2 : Perlengkapan catering, kertas bungkus, gelas plastik, karet, kotak, tali rafia, dan macam-macam plastik semuanya ada. Plastik sampah, plastik HD, plastik PE, PE bening, PP kaca.

P : Terus omset per bulannya berapa?

N2 : Ya kurang lebih 600 juta.

P : Selama menjalankan perusahaan pernah menemi kendala atau kesulitan?

N2 : Kesulitannya ya masalah stok barang, akibat tidak ada pembukuan atau catatan mengenai jumlah stok barang yang ada.

P : Bagaimana perusahaan mengatasi hal itu?

N2 : Caranya kami mengecek, menghitung barang yang dibutuhkan ketika barang tersisa sedikit baru membeli stok barang kembali.

P : Terus bagaimana proses bisnis yang terjadi, maksudnya dari awal terus sampai bisa ke tangan konsumen gimana?

N2 : Pertama membeli barang di pabrik, *order* dulu. Baru menstok barang di gudang, habis itu sales memasarkan produk ke pasar, ke toko, dan ke catering. Baru barang dikirim kepada pembeli atau pemesan.

P : Belinya di pabrik mana?

N2 : Ada di Solo, Surabaya, Jakarta, Semarang.

P : Kalau membeli barang itu kira-kira berapa kali sebulan gitu misalnya?

N2 : Kita mengordernya satu kali satu bulan, kita stok yang banyak untuk kurang lebih dua bulan.

P : Stok barangnya berdasarkan?

N2 : Berdasarkan pembeliannya pemesan, pengorder istilahnya.

P : Terus di perusahaan sekarang bagaimana struktur yang ada? Tugasnya apa saja?

N2 : Kalau direktornya ibu Ribka Melly, wakil direktur saya sendiri merangkap manajer pemasaran untuk mengarahkan *sales*, bagaimana menangani konsumen, baru memberi tahu harga pasar untuk bersaing, mengkoordinasi atau membagi tugas untuk setiap daerah yang ditangani. Manajer operasionalnya Ester Wiranata, tugasnya melakukan pertemuan dengan direktur, mengontrol pesanan di lapangan, mendapatkan laporan harian semua kegiatan dan melakukan koordinasi kerja harian, mengontrol pembiayaan administrasi, bertanggung jawab atas perizinan perusahaan.

P : Perizinan perusahaan, misalnya seperti apa?

N2 : Ijin usaha, faktor pajak.

P : Terus kalau direktornya sendiri tugasnya?

N2 : Direktur memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan dan menyetujui anggaran perusahaan, baru mengatur keuangan perusahaan.

P : Iya, terus jumlah karyawannya kira-kira ada berapa?

N2 : Kurang lebih 30 orang.

P : Itu sudah keseluruhannya?

N2 : Iya

P : Bagiannya ada apa saja, bisa tolong dijelaskan tugas-tugasnya?

N2 : Ada bagian administrasi yang mengurus surat-surat, izin, dan ada yang memegang kasir yaitu yang mengatur pengeluaran, keperluan kantor, uang makan karyawan. Baru ada bagian gudang yaitu yang mengangkat barang dan bagian armada pengiriman, dan sales untuk memasarkan barang ke toko-toko dan pasar-pasar, mengunjungi konsumen misalnya mereka membutuhkan barang apa, menagih pembayaran.

P : Kalau dari segi sumber daya manusianya, bagaimana cara perusahaan itu melakukan proses perekrutan karyawan?

N2 : Melalui surat lamaran yang dikirimkan ke alamat perusahaan kami, dan kami menyeleksi calon karyawan dengan proses wawancara.

P : Hal-hal apa saja yang mendasari penerimaan karyawan?

N2 : Menguasai bidang yang dibutuhkan, memiliki keahlian sesuai bidang-bidangnya, sehat jasmani dan rohani, minimal umur 17 tahun, berkomitmen bekerja dengan sepenuh hati.

P : Terus bagaimana proses penempatan karyawan yang baru?

N2 : Ditempatkan sesuai bidang dan keahlian dan dibimbing karyawan senior yang sudah lama bekerja.

P : Terus bagaimana perusahaan membimbing karyawan yang baru bekerja?

N2 : Karyawan yang baru dibimbing selama kurang lebih satu sampai dua bulan oleh karyawan senior, tapi kalau dia pintar satu bulan sudah bisa.

P : Bagaimana usaha dari perusahaan, untuk mengembangkan kemampuan para karyawannya?

N2 : Dit raining oleh karyawan senior, atau karyawan yang sudah lama bekerja di perusahaan kami. Tidak ada program pelatihan rutin atau formal.

P : Pelatihan atau pendidikan apa saja yang diberikan perusahaan selama ini?

N2 : Diajarkan sesuai dengan kemampuan-kemampuan dasar meliputi bidang yang dikerjakan buat orang itu di dalam perusahaan.

P : Kalau kemampuan-kemampuan dasarnya itu meliputi apa saja?

N2 : Seumpama kalau dia mau jadi sales. Dia belum pintar jadi *sales*, diajarkan oleh senior supaya dia bisa istilahnya bisa bekerjalah di lapangan. Untuk menjadi *sales*, dikenalkan ke toko-toko bahwa orang ini akan jadi sales kita di CV. Berkat Abadi. Dan diajarkan senior juga, barang-barang apa saja, berbagai jenis macam barang, semua yang ditawarkan untuk setiap langganan yang didatangi.

P : Bagaimana perusahaan memberikan *reward* atau penghargaan kepada karyawan yang bekerja sesuai dengan tanggung jawab?

N2 : Memberikan bonus ketika karyawan rajin dan loyal kepada perusahaan, dan ketika mencapai target akan dapat *double bonus*.

P : Perusahaan memiliki program keselamatan dan kesehatan kerja gak?

N2 : Ada, seperti fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), baru asuransi, itu asuransi pun buat orang *sales* kebanyakan kita kasi, mana tau dia dapat kecelakaan di jalanan. Baru uang pensiun yang sudah di atas 55 tahun. Semua karyawan kita daftarkan BPJS. Kalau pensiun diberikan pesangon biasanya disesuaikan dengan lamanya bekerja.

P : Kalau dari keuangannya bagaimana perusahaan mendapat modal usaha?

N2 : Membangun modal usaha dari modal pribadi.

P : Terus selama ini perusahaan pernah meminjam dana kepada pihak lain gak?

N2 : Pernah karena usaha ini kan awalnya sih pakai modal pribadi, karena usaha ini makin lama makin berkembang. Mau gak mau kita pinjam di bank dengan jaminan sertifikat tanah kita atau rumah, maka kita dikasi pinjam dengan pinjaman modal kerja namanya di bank.

P : Bagaimana cara perusahaan mengembalikan dana yang dipinjam dari bank tersebut?

N2 : Biasanya sih keuntungan yang diperoleh dari hasil usaha dikembalikan untuk membayar utang, mengangsur dari keuntungan penjualan. Itu biasanya tiap bulan kita angsur. Contohnya satu bulan kita dikasi pinjam modal kerja satu bulan 200 juta. Kita bagikan 24 plus bunga dengan pokoknya.

P : Setiap bulan ya 24 juta?

N2 : Iya

P : Terus, ada kendala meminjam di bank?

N2 : Tidak ada

P : Bagaimana perusahaan mengalokasikan atau menggunakan dana yang ada secara keseluruhan? Dari modal arus kas maksudnya keluar masuknya uang, bagaimana perusahaan menggunakannya?

N2 : Ya melalui pemasukan atau keuntungan yang diperoleh dan dari pinjaman bank. Perusahaan menggunakan dana untuk membeli barang-barang di pabrik untuk dijual kembali, serta membayar pengeluaran seperti biaya operasional, gudang, gaji karyawan, pajak, dan kredit bank/pinjaman modal kerja.

P : Bagaimana dampak atau resiko yang dihadapi perusahaan saat meminjam uang dari bank?

N2 : Pinjaman dari bank? Bunga bank sehingga keuntungan berkurang. Bunga bank, jadi keuntungan lebih kecil.

P : Terus perusahaan pernah melakukan investasi saham atau klian sebagai pemilik usaha pernah melakukan investasi saham di tempat lain?

N2 : Tidak pernah

P : Kalau investasi sebagai asset dalam perusahaan kira-kira apa saja?

N2 : Ya kita membangun gudang untuk stok barang, alat transportasi kita membeli mobil *pick up* dengan truk untuk mengantar barang.

P : Bagaimana cara atasan menyampaikan informasi kepada karyawan?

N2 : Rapat atau pertemuan.

P : Bagaimana sistem informasi yang digunakan perusahaan selama ini ?

N2 : Sistem informasi di perusahaan baik.

P : Apakah perusahaan pernah melakukan *insourcing* atau *outsourcing* seperti memberikan fasilitas untuk karyawannya pelatihan keluar atau menyewa profesional untuk melatih karyawan?

N2 : Tidak pernah

P : Terus alat teknologi apa yang digunakan dalam menyampaikan informasi?

N2 : Internet, telepon, komputer, FA/ *fax email*.

P : Bagaimana cara atasan menyampaikan informasi kepada karyawan?

N2 : Dengan komunikasi satu sama lain, bisa juga lewat telepon atau dibicarakan secara langsung, pertemuan.

P : Informasi apa saja yang dibutuhkan perusahaan untuk membantu aktifitas operasional?

N2 : Informasinya informasi pasar, konsumen, harga barang di pasar, keinginan dan kebutuhan konsumen, informasi harga produk, barang di pabrik.

P : Bagaimana cara perusahaan mendapatkan informasi mengenai stok produk, jumlah orderan atau jadwal pengiriman dan sebagainya yang ada di perusahaan?

N2 : Melalui koordinasi dari karyawan ke karyawan yang lain.

P : Apa saja kendala yang dialami selama ini dalam perusahaan saat menyampaikan informasi?

N2 : Tidak ada kesulitan.

P : Bagaimana usaha perusahaan agar bisa mendapat informasi yang valid atau yang pasti dari dalam perusahaan itu sendiri antar karyawannya?

N2 : Koordinasi yang baik satu dengan yang lain dengan karyawan yang lainnya.

P : Bagaimana cara kerja proses informasi yang diterima selama ini?

N2 : Informasi dibagikan kepada karyawan melalui rapat atau *meeting*, bisa juga menyampaikan lewat media telepon, internet.

P : Bagaimana cara mengatasi masalah tentang informasi stok barang yang tidak teratur itu?

N2 : Belum bisa sempurna sih cuma kita ada tempatkan orang-orang untuk melaporkan barang itu ada di gudang, jika sisa sedikit supaya cepat dapat di *order*.

P : Bagaimana perusahaan mendapatkan konsumen?

N2 : Dengan cara *sales* memperkenalkan produk-produk barang kita ke toko dan pasar yang baru.

P : Siapa sajakah yang menjadi konsumen dari perusahaan?

N2 : Ya pasar, toko, perusahaan katering

P : Bagaimana cara mengetahui kebutuhan atau keinginannya konsumen?

N2 : Ya melalui survei ke toko-toko dan pasar.

P : Bagaimana cara perusahaan untuk menyediakan produk yang dibutuhkan oleh konsumen?

N2 : Menyediakan stok barang di gudang.

P : Bagaimana perusahaan memberikan harga kepada konsumen?

N2 : Disesuaikan dengan harga dari pabrik dan pasar, agar tidak kalah bersaing dengan pesaing.

P : Promosi apa saja yang dilakukan untuk memasarkan produk?

N2 : Promosi yang dilakukan dengan memberikan bonus, diskon, dan meyakinkan konsumen bahwa produk yang kita jual itu kualitasnya bagus tapi harga terjangkau, atau lebih murah dari agen di tempat lain.

P : Bagaimana proses pendistribusian barang yang dibutuhkan konsumen dari tempat kita ke konsumen?

N2 : Barang diantar kepada konsumen sampai ke tempat tujuan dengan mobil *pick up* atau truck sesuai kesepakatan atau jika jumlah produk yang dipesan banyak. Jika volume pengambilan sedikit konsumen dapat mengambil barang langsung di tempat atau diantar langsung oleh *sales* yang mengorder barang ke toko tersebut.

P : Bagaimana proses pemesanan barang yang dilakukan ke pabrik?

N2 : Ketika barang-barang kami pesan, kami catat, kemudian kami pesan via *fax* atau *email*, kadang-kadang lewat telepon atau sms juga, barang-barang pesanan kami dikirim lewat ekspedisi kapal laut dan masuk kontainer dan diterima setelah dua minggu dan kadang-kadang kalau cuaca buruk sampai satu bulan.

P : Oke, siapa yang bertanggung jawab melakukan pemesanan barang?

N2 : Ada bagian yang ditugaskan bagian kantor dan disetujui bagian pemasaran atau pimpinan. Kebanyakan pimpinan *order* apabila bagian pemesanan kurang lengkap pimpinan langsung *order* ke pabrik.

P : Apakah pernah memiliki kendala saat memesan barang ke pabrik?

N2 : Ada, barang tidak sesuai dengan pesanan atau ukurannya, barang kosong jadi yang dipesan di sini mendadak jadi kadang-kadang tidak sesuai datangnya, jadi kadang-kadang pabrik kecewa. Harga tidak sesuai pada saat dipesan, hari ini misalnya pesan harga A nanti sesudah pemastian harganya B. keterlambatan

barang dikirim karena pesanan pabrik banyak jadi satu antri, kedua pengiriman ekspedisi kadang-kadang cuaca buruk jadi barang diterima di tempat agak lambat.

P : Setelah memesan barang, bagaimana proses barang dikirim sampai diterima di gudang?

N2 : Yang pertama pabrik sewa truk, misalnya dari Solo atau Semarang, pertama pabrik sewa truk kirim ke Surabaya. Dari Surabaya pabrik kirim ke ekspedisi Tanjung Perak. Habis itu barang masuk di kontainer. Seminggu kemudian atau dua minggu kalau cuaca baik, ya dikirim kontainer itu sampai ke gudang, terus dibongkar oleh orang ekspedisi dan disaksikan oleh karyawan bagian gudang.

P : Sambil dicek juga ya sama orang gudang?

N2 : Iya jadi sambil dihitung waktu diturunkan oleh orang ekspedisi ke gudang.

P : Setelah barang sampai di gudang, butuh waktu berapa lama waktu untuk pembongkaran barangnya?

N2 : Kadang-kadang tiga sampai empat hari

P : Terus selama melakukan pembongkaran itu pernah mengalami kendala?

N2 : Pernah sih, namanya barang tercampur-campur perlu waktu untuk disusun ke tempatnya itu.

P : Setelah melakukan pembongkaran ada kendala tidak saat menyusun barang ke gudang?

N2 : Ya karena barangnya banyak ada masalah, ya lama bongkarnya kadang-kadang bagian yang menangani tidak sabar, karena tempatnya sempit, walaupun kita sudah bangun gudang baru, namanya kita datangkan barang itu overload.

P : Iya berarti harus disusun kerja dua kali ya, sehingga kurang efisien?

N2 : Iya betul sekali.

P : Siapa yang bertanggung jawab menyusun barang di gudang?

N2 : Bagian gudang, ada kurang lebih lima sampai enam orang. Jadi merekamenerima barang itu ada satu bagian mencatat. Kedua ada yang bagian menghitung barang. Contoh oh barang A misalnya, datang sesuai gak dengan yang diorder. Yang ketiga bagian penataan, yang menata barang, misal oh ini

barang A di sini, barang B di sini, barang C di sini supaya, nanti waktu diambil/dikirim besok tidak pindah-pindah tempatnya, di situ saja.

P : Apakah dalam penataan sering terjadi kekacauan, maksudnya tidak teratur begitu, bertumpuk-tumpuk barangnya?

N2 : Iya tapi kan kalau di gudangnya gak perlu barangnya, tidak terjadi kekacauan. Tapi apabila barang itu over kita order dari pabrik, dan apalagi barang kita ini kan keluarnya tidak menentu jadi kadang-kadang kita ordernya lebih banyak, jadi tempatnya lebih kecil. Contohnya juga hari raya Idul Fitri, apalagi seperti sekarang ini kan libur panjang, kita mau gak mau stok nya lebih banyak. Apalagi kalau di Surabaya, di Jawa itu liburnya hampir sebulan, jadi mau gak mau kita stoknya banyak jadi kadang-kadang gudang kita gak cukup.

P : Semua barang yang di order itu pasti laku/ habis?

N2 : Iya barang yang kita datangkan itu pasti laku semua, soalnya barang-barang yang kita datangkan itu barang-barang yang laku, kalau gak laku bikin repot kita juga. Kalau dari pengalaman-pengalaman dulu ketika kita spekulasi (menambah barang baru) akhirnya barang-barang itu rusak, barang-barang itu tidak terjual, akhirnya kita rugi sendiri. Sekarang kita hanya mendatangkan barang-barang yang laku saja yang disukai konsumen.

P : Kalau sekarang apakah masih ada barang sisa yang tertumpuk di gudang, yang tidak laku?

N2 : Sudah tidak ada sekarang, sekarang contoh barang-barang yang tidak laku itu kadang-kadang orang yang ambil banyak saya kasi bonus saja barang itu daripada rusak di gudang.

P : Terus tadi kan tentang masalah barang di gudang, kalau sekarang tentang salesmannya, satu *salesman* memegang berapa konsumen?

N2 : Kalau yang kurang ahli kita berikan 25 sampai 50 orang saja, kalau masih junior atau kurang berpengalaman. Kalau yang sudah senior diberikan 50-100 orang sesuai kemampuan.

P : Apakah ada kendala atau masalah dalam memasarkan produk?

N2 : Iya kadang kalau salesman memasarkan barang itu kan ada kesulitan apabila barang itu : satu, barang baru belum bisa diterima konsumen, kedua barang itu kalau tidak benar-benar bagus konsumen tidak mau order.

P : Lalu apakah salesmannya ada yang tidak berkompeten, misal tidak hapal barang sehingga menyulitkan penjualan?

N2 : Iya kadang salesman menjual barang-barang yang laku saja, kalau barang-barangnya kurang laku kadang-kadang diabaikan, akhirnya barang itu tidak laku. Makanya kita mencari jalan keluarnya mau tidak mau barang itu kita berikan sebagai bonus kepada konsumen yang sudah mengambil banyak.

P : Jadi *salesmannya* kurang peduli gitu ya?

N2 : Betul, monoton, tidak mau mencoba hal-hal yang baru.

P : Setelah menerima pesanan barang dikirim ke konsumen, bagaimana pengaturan jadwal pengiriman barang?

N2 : Pengiriman barang setiap hari, ke daerah-daerah menggunakan armada, masing-masing armada ada empat. Jadi satu armada di bawa oleh tiga orang yaitu satu supir dan dua yan tukang angkat.

P : Terus siapa yang bertanggung jawab dalam membagi jadwal pengiriman barang?

N2 : Ya bagian gudang sih, ada satu orang yang ditunjuk oleh pimpinan. Jadi mereka mengecek satu per satu barang yang mau dikirim hari itu.

P : Apakah ada kendala yang dialami dalam melakukan pembagian jadwal pengiriman barang?

N2 : Iya ada kendala-kendala kecil terkadang ada *miss* komunikasi antara orang yang membuka nota dan orang yang dipercayakan untuk pengiriman. Solusinya mau gak mau ya kita kirim ulang hari itu juga walaupun yang dikirim hanya satu orang, kita selesaikan hari itu juga supaya servis pelayanannya puas dan konsumen tidak kecewa. Tapi ini jarang sekali terjadi, kita usahakan bersosialisasi dengan karyawan sehingga mereka mencintai pekerjaannya dan supaya kesalahan-kesalahan seperti itu tidak terjadi lagi.

P : Tapi hal seperti *miss* komunikasi itu sering terjadi?

N2 : Jarang tapi kita bersosialisasi dengan karyawan sehingga mereka mencintai pekerjaannya dan supaya kesalahan-kesalahan seperti itu tidak terjadi lagi.

P : Setelah barang diterima konsumen bagaimana proses penagihan pembayaran yang dilakukan perusahaan?

N2 : Waktu pengiriman barang setelah diterima langganan kami menyerahkan nota sebagai bukti pembayaran yang harus ditandatangani. Kami memberi tempo kredit satu bulan, kemudian sales yang menawarkan menagih sesuai jatuh tempo. Tapi kadang-kadang ituun satu bulan juga bisa lewat lagi disesuaikan dengan ekonomi pasar.

P : Apakah ada kendala dalam proses pembayaran atau penagihan ke konsumen?

N2 : Banyak sekali, satu pembayarannya kadang-kadang macat akibat karena konsumen bangkrut, kena musibah, kebakaran, dan musibah banjir. Terus kadang-kadang pembayaran macat itu perlu proses untuk menagihnya, kadang-kadang juga tidak mau bayar, ada juga konsumen yang betul-betul nakal istilahnya gak mau bayar kadang-kadang sampai kabur.

P : Berarti itu menjadi kesulitan ya?

N2 : Iya menjadi kesulitan, kadang-kadang saya suruh orang tagih, tai dibayar juga untuk jangka waktu yang lama, kadang-kadang perlu waktu dua, tiga sampai empat tahun. Kadang-kadang juga gak bisa selesai karena orang sudah kabur anggap aja kerugian perusahaan.

P : Lalu apakah ada kendala dalam bagian keuangan seperti pengeluaran?

N2 : Kalau awal-awal dulu sebelum mengenal bank ada masalah, tapi setelah kenal bank, bank yang memberikan pinjaman pada kita, sementara ini tidak ada masalah.

Transkrip 3 Wawancara dengan Ester Wiranata

Jabatan : Manajer Operasional

Hari/ Tanggal wawancara : 22 Mei 2017

Tempat wawancara : Rumah manajer operasional

Keterangan :

P : Penulis

N3 : Narasumber 3

P : Apakah ibu tau latar belakang didirikannya perusahaan pada saat pertama kali?

N3 : Pada mulanya bos saya bekerja sebagai *sales* plastik, terus selama dia bekerja dia melihat bahwa kalau mengusahakan penjualan plastik itu prospeknya sangat baik. Sehingga mereka berinisiatif membuka usaha sendiri di bidang yang sama.

P : Lalu CV. Berkat Abadi memiliki visi dan misi yang seperti apa ya.?

N3 : Berkat Abadi mempunyai visi menyediakan barang dan jasa yang berorientasi kepada kualitas pelayanan yang terbaik, yang berdasarkan pada sistem pelayanan cepat dan tepat serta mengutamakan kepedulian pada kualitas harga yang kompetitif dan tersedia barang-barang dengan kebutuhan konsumen. Kemudian CV. Berkat Abadi mempunyai misi menjadi salah satu perusahaan pengadaan barang dan jasa yang berdaya saing tinggi serta mampu berkembang mandiri dengan dukungan tim yang solid, profesional dan handal.

P : Produk apa yang ditawarkan oleh perusahaan?

N3 : Produk-produk yang merupakan barang untuk pengemas, barang-barang untuk catering. Seperti barang-barang pelengkap untuk makan, sendok, garpu, gelas, piring-piring plastik. Terus dengan plastik-plastik untuk mengemas makanan, seperti plastik kompe, plastik gula, plastik pembungkus es, dengan kertas nasi, kotak-kotak, dan semua perlengkapan yang dibutuhkan untuk katering.

P : Bisa tolong sebutkan omset Berkat Abadi per bulannya?

N3 : Per bulan rata-rata dari 500 sampai dengan kurang lebih 600 juta

P : Apakah selama ibu membantu menjalankan usaha ini pernah mengalami kendala atau kesulitan?

N3 : Dalam menjalankan usaha perusahaan kami mengalami beberapa kesulitan, antara lain dimana untuk sumber daya manusia. Karena karyawannya yang begitu banyak setiap karyawan itu mempunyai sumber daya yang berbeda-beda. Ya ada yang melalui karakter, melalui kekuatan tenaganya, kreatifitasnya, itu semuanya berbedaa-beda. Jadi, terkadang kalau kita salah menempatkan mereka dan tidak sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan mereka itu kami sering mengalami kendala. Mungkin mereka ada yang kurang kreatif di dalam mempersiapkan barang, atau mereka tidak memiliki tenaga yang kuat untuk mengangkat barang atau juga merka ada yang tidak jujur. Terkadang kami mengalami kendala di situ.

P : Bagaimana cara mengatasinya selama ini?

N3 : Untuk sumber daya manusia melalui semua kekurangan-kekurangan itu, kami belajar untuk melihat apa sih kemampuan yang mereka miliki saat itu. Sehingga kita mengadakan perollingan di dalam pekerjaan. Kami menukar *job* yang mereka kerjakan kepada *job desk* yang lebih tepat. Contoh perusahaan merolling karyawan-karyawan kami, misalnya kami sudah terlanjur manaruh mereka di bagian *helper* sedangkan mereka tidak memiliki tenaga yang kuat untuk mengangkat barang-barang yang harus di bawa ke konsumen. Kami mencoba untuk menempatkan mereka di bagian penyusunan barang, dan sebaliknya mungkin mereka yang di bagian penyusuna barang juga ada yang kurang kreatif di dalam menyiapkan barang atau mengelola barang, tetapi mereka memiliki tenaga yang kuat dan bersedia mengangkat barang. Kami boleh merolling mereka ke bagian *helper*. Itu salah satu contoh saja.

P : Bisa tolong dijelaskan bagaimana proses bisnis yang terjadi dalam perusahaan ini?

N3 : Pada awalnya kami melihat kebutuhan konsumen, kebutuhan pasar, barang-barang yang dibutuhkan, barang-barang yang bisa dipasarkan dari perusahaan kami. Dengan begitu kami mengorder/ memesan barang-barang kepada pabrik sesuai kebutuhan pasar. Melalui *fax*, via telepon, via *email*, kemudian kami menyetujui barang-barang yang kami pesan dan pabrik

menyiapkan lalu mengirim kepada kami lewat laut memakai kapal dan dikemas dengan kontainer. Dengan waktu yang tidak terlalu lama barang kemasan kami sudah boleh sampai ke CV. Berkat Abadi, dan tidak dengan waktu yang lama juga kami sudah harus mengirim barang-barang tersebut ke pasar sehingga barang tidakterlalu lama mengendap di perusahaan kami. Semua itu kami lakukan supaya konsumen tidak kecewadan konsumen tidak terlalu lama menunggu barang yang untuk mereka pakai.

P : Prosesnya tidak terlalu rumit. Di perusahaan ini sendiri bagaimana struktur jabatan yang terdapat pada CV. Berkat Abadi dana apa saja tugasnya?

N3 : Struktur perusahaan kami dimana pimpinan sebagai Direktur dipegang sebagai ibu Ribka Melly dan wakil direktur oeh bapak Zulkarnaen, sedangkan saya di sini sebagai manajer operasional. Tugasnya ibu Ribka Melly sebagai Direktur dimana di dalam perusahaan ibu menerbitkan kebijakan-kebijakan dan menyetujui semua anggaran-anggaran yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Wakil direkturyang dipegang oleh pak Zulkarnaen yang merangkap juga sebagai manajer *marketing*, pak Zulkarnaen melakukan tugas-tugasnya yaitu mengarahkan *sales* bagaimana menangani konsumen, dan memberitahu harga pasar juga kepada *sales*, mengkoordinasikan *sales*, membagikan tugs-tugas apa saja yang harus dikerjakan untuk setiap daerah-daerah yang harus ditangani, dan memberikan juga target-target penjualan yang harus dicapai oleh *sales*.

Saya sebagai manajer operasional, tugas saya melakukan pertemuan dengan bapak wakil direktur, maupun ibu direktur dalam satu bulan satu kali. Dalam pertemuan itu saya melaporkan hal-hal yang sudah terjadi dalam kegiatan kerja dalam sebulan itu, baik hal pembiayaan, baik hal administrasi, baik itu dalam pertanggungjawaban dengan tujuan perusahaan semakin ke depan perusahaan semakin berkembang dengan pesat, dan melakukan pengontrolan-pengontrolan kepada karyawan yang melakukan kegiatan-kegiatan sehari-hari. Baik di dalam pengadaan penyiapan barang, maupun armada maupun *helper*, itu saya mengawasinya setiap pagi sampai dengan tengah hari. Saya menerima laporan-laporan mereka baik armada yang pulang, baik peneriaan armada kembali yang tidak terkirim dari bagian-bagian penyiapan barang pada sore hari sebelum kami menutup kantor kami. Hasil kerja setiap hari juga kami akan lakukan

sebelum semua *staff* dan karyawan pulang. Kami mengevaluasi kembali dan mengkoordinasi kembali supaya untuk esok harinya mereka begitu masuk kantor, mereka sudah bisa bekerja dengan baik. Demikian juga untuk pembiayaan dan administrasi itu juga kami adakan pengawasan satu minggu satu kali, kami mengontrol semua pembiayaan yang keluar melalui kas kecil. Contohnya pembiayaan pembelian bahan bakar, untuk pembelian barang-barang kebutuhan kantor seperti Alat Tulis Kantor (ATK), terus pembiayaan untuk makan karyawan kami kontrol setiap satu minggu satu kali. Kami mendapatkan laporan dari pemegang kas kecil, setiap pagi kami juga mengatur masalah perbankan, dimana kami menyiapkan semua aktifitas kegiatan yang harus kami kerjakan untuk perbankan. Salah satu contohnya dimana kami harus menyetorkan uang tunai, menyetorkan uang-uang Bilyet Giro (BG) atau cek harus kami cairkan dalam hari itu. Itu semua juga kami delegasikan kepada bagian keuangan, untuk mereka bisa kerjakan pada pagi hari untuk setiap harinya, dari hari Senin sampai hari Jumat sesuai hari kerja.

P : Karyawannya ada berapa?

N3 : Jumlah karyawan kami totalnya 30 orang, itu terbagi bagian administrasi, bagian keuangan, bagian armada, beserta *helper*, bagian yang di gudang tugasnya merapikan barang, menyiapkan barang untuk dikirim ke konsumen, menghitung stok barang, dan menerima barang yang datang dari pabrik.

P : Bagaimana cara perusahaan melakukan proses perekrutan karyawan?

N3 : Kami merekrut karyawan dengan cara kami menerima surat-surat lamaran. Kami menyeleksi apakah surat lamaran tersebut sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan kami.

P : Hal apa saja yang mendasi penerimaan karyawan tersebut?

N3 : Yang paling mendasar unruk kami menerima karyawan yang pertama, sehat jasmani dan rohani. Yang kedua mereka memiliki pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan karyawan kami.

P : Bagaimana dengan proses penempatan karyawan baru?

N3 : Prosesnya kami akan menempatkan karyawan baru sesuai dengan bidang-bidang yang kami butuhkan. Kalau mereka mempunyai pengalaman di *salesman* kami akan menempatkan mereka sebagai *sales*. Kalau mereka

mempunyai pengalaman sebagai *helper* kami akan menempatkan pengalaman sebagai *helper*. Kalau mereka mempunyai pengalaman di bagian administrasi kami akan menaruh mereka di bagian administrasi, demikian selanjutnya.

P : Bagaimana perusahaan membimbing karyawan yang baru bekerja tersebut?

N3 : Karyawan yang baru didampingi oleh karyawan yang senior, dimana karyawan-karyawan baru wajib menghapalkan jenis-jenis produk yang ada, itu jika dia sebagai *sales*. Demikian juga karyawan-karyawan yang di dalam gudang mereka juga wajib menghapalkan jenis-jenis barang yang ada.

P : Bagaimana cara perusahaan mengembangkan kemampuan para karyawan?

N3 : Kami terus mengawasi mereka dan kami mempelajari *skill-skill* yang mereka miliki dan kami terus memberikan arahan-arahan sampai mereka benar-benar menguasai apa yang mereka kerjakan.

P : Pelatihan apa saja yang diberikan kepada karyawan selama ini?

N3 : Kami tidak terlalu memberikan pelatihan-pelatihan yang khusus buat karyawan kami. Kami hanya memberikan pendampingan-pendampingan, seperti yang sudah saya katakan tadi. Dimana yang senior mendampingi karyawan-karyawan baru untuk mengenal pasar, mengenal produk dan itu juga tidak terlalu memberikan waktu yang lama. Ya mungkin kami memberikan dari satu minggu sampai dengan dua bulan biasanya mereka sudah bisa melakukannya secara mandiri

P : Lalu bagaimana perusahaan memberikan penghargaan atau *reward* bagi karyawan?

N3 : Kami memberikan kepada karyawan kami, yang mempunyai kinerja yang baik dalam satu bulan. Contohnya karyawan yang mendapatkan omset yang baik kami akan memberikan mereka bonus yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Lalu mereka yang mempunyai kinerja yang baik, baik orang admin maupun *helper*, kami juga memberikan bonus sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan perusahaan.

P : Apakah perusahaan memiliki program keselamatan dan kesehatan kerja bagi karyawan?

N3 : Jaminan kesehatan bagi karyawan kami melalui BPJS untuk seluruh karyawan kami.

P : Saya mau menanyakan mengenai karyawannya secara mendetail, 30 orang karyawan itu bagiannya apa saya ya bu, bisa tolong dijelaskan?

N3 : Dalam 30 orang karyawan kami, kami bagi sebagai berikut. Kami mempunyai tiga armada pengiriman barang. Setiap armada kami menaruh dua orang *helper* dan satu orang sopir. Jadi sembilan orang ya. Terus kami menaruh di bagian penyusunan dan penyiapan barang ada enam orang yang tiga lagi mereka mengecek barang naik sampai ke armada. Kami juga mempunyai lima orang untuk stok kis secara sederhana. Kemudian kami mempunyai enam orang *salesman* dan tiga orang admin dan satu orang *office boy*. tiga orang admin terbagi dari satu orang admin pembuat *invoice*, satu orang admin mengecek *invoice*, dan satu orang untuk memegang kasir.

P : Bagaimana perusahaan mendapatkan modal usaha pertama kali?

N3 : Perusahaan kami diawali dengan modal pribadi, kemudian setelah perusahaan berkembang, menjadi lebih besar. Kami mendapatkan pinjaman kredit dari bank untuk memperbesar dan memperluas perusahaan kami sampai dengan sekarang ini.

P : Lalu bagaimana cara perusahaan mengembalikan dana pinjaman tersebut?

N3 : Kami mengembalikan pinjaman bank beserta bungannya, dengan cara menyisihkan sebagian dari keuntungan yang perusahaan kami dapatkan.

P : Adakah kendala yang dihadapi ketika meminjam uang di bank?

N3 : Sekarang tidak ada, kalau dulu kendalanya terkadang kepercayaan yang diberikan bank kepada perusahaan kami. Sehingga kami harus benar-benar harus melaporkan hasil penjualan maupun pembelian yang dilakukan perusahaan kami dengan tepat.

P : Terus bagaimana perusahaan mengelola dan mengalokasikan dana yang ada di dalam perusahaan secara keseluruhan baik itu modal awal, pemasukan atau pengeluaran?

N3 : Kami mengalokasikan keuangan perusahaan kami sesuai dengan kebutuhan yang tepat. Contohnya kami harus mempunyai budget-budget tertentu

baik itu untuk armada baik itu untuk karyawan yang ada di kantor sebagai admin. Maupun karyawan-karyawan yang ada di gudang. Baik untuk pembelian bahan bakar untuk armada, untuk pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) kebutuhan kantor, untuk pembelian kebutuhan gudang, baik itu alat-alat untuk mengemas kembali barang-barang yang rusak, baik untuk alat-alat pengemas untuk barang-barang yang harus dikirim.

P : Apakah budget karyawan pernah melebihi dari yang ditargetkan?

N3 : Selama ini kami tidak pernah mengalami itu karna apa yang kami keluarkan benar-benar diperhitungkan.

P : Apa resiko yang dihadapi ketika meminjam uang di bank?

N3 : Dampak resiko yang kita hadapi sebagai orang yang melakukan peminjaman di bank yaitu apabila kami tidak bisa membayar kredit itu tepat pada waktunya kami akan kena denda atau kami tidak bisa membayar angsuran-angsuran yang harus kami bayar tepat pada waktunya maka kami akan mendapatkan sanksi dari bank tersebut.

P : Terus perusahaan pernah telat membayar gak selama ini?

N3 : Selama ini perusahaan kami tidak pernah telat membayar angsuran-angsuran pinjaman yang sudah dipinjamkan oleh bank karna kami sangat prioritas untuk melunasi angsuran-angsuran tepat pada waktunya.

P : Apakah perusahaan pernah melakukan investasi saham?

N2 : Perusahaan kami tidak pernah melakukan investasi saham ke bidang yang lain, kami fokus menjalankan dan mengerjakan apa yang perusahaan kami sudah kerjakan selama ini.

P : Bagaimana sistem informasi yang digunakan perusahaan selama ini?

N3 : Sistem perusahaan selama ini baik dan lancar

P : Apakah perusahaan pernah membiayai atau memfasilitasi karyawan untuk mengikuti pelatihan atau menyewa tenaga profesional untuk melatih karyawannya?

N3 : Tidak pernah

P : Bagaimana cara atas menyampaikan informasi-informasi kepada karyawannya?

N3 : Kami melakukan pertemuan-pertemuan lewat rapat, atau melalui pertemuan-pertemuan singkat antar pemimpin dengan karyawan.

P : Lalu dalam perusahaan sendiri alat teknologi apa saja yang digunakan untuk menyampaikan informasi?

N3 : Internet, telepon, komputer, baik *fax email*.

P : Apa saja data informasi yang diperlukan dan dibutuhkan perusahaan untuk membantu aktifitas operasional?

N3 : Informasi yang kita butuhkan informasi dari pasar, informasi dari konsumen-konsumen.

P : Informasinya mengenai apa?

N3 : Informasi mengenai barang yang mereka butuhkan, standar produk, kualitas produk, maupun harga produk.

P : Bisa tolong jelaskan bagaimana cara perusahaan mendapatkan informasi mengenai stok produk, jumlah orderan, jadwal pengiriman dan sebagainya selama ini?

N3 : Itu kita dapatkan dari admin baik di bagian pengeluaran barang, penyetokan barang dan pembuatan faktur.

P : Apakah selama ini memiliki kendala di dalam menyampaikan informasi-informasi kepada karyawan?

N3 : Selama ini kami tidak memiliki kendala selama menyampaikan informasi kepada karyawan.

P : Kalau dalam stok barang ada kendala gak ya bu?

N3 : Mengenai informasi stok barang terkadang kami juga mengalami sedikit kesulitan, dimana karena setiap produk kami memiliki beberapa jenis sehingga kami sulit untuk bisa memberikan stok yang akurat, kemudian dalam hal ini kami mengalami sedikit kesulitan untuk mengetahui barang yang masih ada atau tidak. Akhirnya setelah ordernya sudah dibuat ternyata barangnya gak ada.

P : Kalau seperti itu biasa cara mengatasinya seperti apa?

N3 : Kami mencoba dari seluruh produk kami, kami mengelompokannya menjadi beberapa bagian, kami menempatkan seorang pengawas untuk menghitung dan mengawasi barang-barang secara sederhana. Hal itu pun tidak

terlalu membantu, tapi kami sudah bisa mendapatkan sedikit solusi melalui semua itu.

P : Terus masih dengan sistem informasi, bagaimana usaha perusahaan agar bisa mendapatkan informasi yang valid dari perusahaan itu sendiri?

N3 : Itu kita mengadakan seperti yang saya katakan tadi, bahwa kita selalu mengadakan rapat maupun pertemuan-pertemuan singkat antara administrasi, armada dan persiapan barang. Itu yang selalu kami coba lakukan terus.

P : Bagaimana cara kerja dan proses pengolahan informasi yang diterima perusahaan?

N3 : Selama ini kami merasa semakin perusahaan kami berjalan, kami semakin melihat ada perkembangan menuju kesempurnaan. Ya mungkin kalau dulu sering ada informasi-informasi yang telat atau informasi-informasi yang salah, untuk hari-hari ke depan ini kami sudah melihat kekurangn itu sangat kecil. Berarti setiap informasi yang disampaikan itu sudah dapat diterima oleh karyawan sehingga kami merasa akhir-akhir ini perusahaan kami komunikasinya semakin lebih baik.

P : Bagaimana caranya perusahaan mendapatkan konsumen?

N3 : Kami melakukan pengorderan-pengorderan ke konsumen lewat sales-sales kami. Setiap hari sales kami, kami sarankan untuk semaksimal mungkin untuk mendapatkan satu atau dua konsumen baru dan kami juga memberi target kepada mereka. Dengan cara demikian kami bisa mendapatkan konsumen-konsumen baru.

P : Terus konsumennya perusahaan ini siapa aja?

N3 : Katering, pedagan-pedagang kelontongan di pasar, toko-toko, mini-mini market, indomaret, dan *home industry*.

P : Lalu bagaimana caranya perusahaan mengetahui kebutuhan atau keinginan konsumen?

N3 : Kami mendatangi ke perusahaan-perusahaan yang sudah kami daftar. Kemudian kami menawarkan produk-produk yang kami punya sesuai dengan perusahaan yang mereka jalankan.

P : Terus bagaimana cara perusahaan mengetahui selera konsumen?

N3 : Kami coba melakukan survey ke perusahaan tersebut dan kami mencoba untuk mendapatkan informasi baik jenis barang-barang yang mereka butuhkan maupun kuantitas barang yang mereka butuhkan dalam jangka waktu yang pendek seminggu atau sebulan.

P : Jadi menanyakan secara langsung ya?

N3 : Ya kami menanyakan kepada mereka secara langsung dengan cara mengirimkan sales-sales kami untuk datang ke perusahaan tersebut.

P : Tadi kan mengetahui selera konsumen, kalau sekarang saya ingin bertanya bagaimana cara perusahaan untuk menyediakan produk-produk yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut? Tadi kan mengetahui sekarang cara perusahaan untuk menyediakannya bagaimana?

N3 : Setelah kami mendapatkan informasi ataupun terkadang contoh-contoh atau sampel-sampel barang kemudian kami mencari produk-produk itu khususnya ke luar pulau Kalimantan khususnya ke Surabaya ke Solo. Setelah kami mendapatkan produk yang sama atau produk yang mendekati maka kami segera memesan sesuai dengan jumlah kuantitas yang mendekati kebutuhan konsumen-konsumen tersebut.

P : Bagaimana perusahaan menetapkan harga bagi konsumen?

N3 : Kami mempunyai dua harga yang pertama kami memberikan harga yang berupa harga cash dimana pembelian itu dibayar pada hari itu juga. Yang kedua kami memberikan harga secara kredit dengan cara pembayaran satu bulan setelah pengiriman barang.

P : Lalu perusahaan menetapkan harga berdasarkan apa?

N3 : Cara kami menetapkan harga-harga barang, kami mengkalkulasi, kami menghitung harga modal barang. Kami tambahkan dengan harga pengiriman terus kami menambahkan harga untuk pembiayaan, baik itu biaya karyawan, baik itu kami juga tambahkan dengan bunga bank yang harus kami bayar. Kemudian kami memberikan penambahan persentase tertentu yang menjadikan laba dari barang yang kita jual, semua itu kami tambahkan dan itu menjadi harga jual kami.

P : Lalu usaha promosi apa sajakah yang sudah dilakukan perusahaan untuk meningkatkan volume penjualannya?

N3 : Cara mempromosikan kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua konsumen kami, order yang dipesan oleh hari itu kami kirim juga hari tanpa harus menunda waktu dengan cepat dan tepat. Kami memberikan kualitas barang yang baik dengan harga yang baik

P : Berarti mengandalkan kualitas pengiriman yang baik ya. Bagaimana cara pendistribusian barang dari gudang sampai kepada konsumen?

N3 : Barang kami siapkan dan kami cek barang itu tidak ada yang rusak dan jumlahnya tidak ada yang kurang kemudian kami menggunakan armada kami dengan truk-truk kami, kami kirimkan dan kami antar sampai kepada *konsumen* dari *door to door* lah istilahnya.

P : Dimanakah perusahaan membeli barang?

N3 : Memesan barang di pabrik, pabriknya itu di luar pulau di Jawa, di Solo atau di Surabaya.

P : Lalu bagaimana proses pemesanan barang yang dilakukan?

N3 : Biasa kita melakukan dengan fax email atau via telepon atau email dan juga dengan surat.

P : Siapa yang bertanggung jawab memesan barang?

N3 : Di situ ada bagian order, bagian yang memesan barang ke pabrik, dia yang mengatur.

P : Apakah pernah memiliki kendala saat memesan barang ke pabrik?

N3 : Sekarang gak ada kendala sih cuma terkadang apa yang kita pesan/ order itu tidak sesuai dengan yang diminta, kadang juga pengirimannya tidak tepat waktu, itu aja kendala pemesanan barang.

P : Setelah memesan barang bagaimana proses barang pengiriman barang dari pabrik sampai diterima di gudang?

N3 : Dari pabrik barang dikirim ke pelabuhan kemudian dimasukin kontainer, setelah itu dikirim lewat pelabuhan lewat kapal laut sampai ke Balikpapan kontainer dikirim ke gudang.

P : Lalu setelah barang tiba di gudang, siapa yang bertanggung jawab menerima barang?

N3 : Di gudang itu ada tiga karyawan bagian penerimaan barang jadi mereka yang terima.

P : Lalu apakah pernah mengalami kendala atau masalah saat menerima barang di gudang?

N3 : Terkadang ada kendala, yang sering terjadi kendalanya penghitungan jumlah barang yang turun tidak sesuai dengan jumlah yang ada di surat pengiriman.

P : Setelah menerima barang pasti barang disusun digudang apakah ada kendala dalam penyusunan barang ke dalam gudang?

N3 : Terkadang *helper* dari pelabuhan itu tidak terlalu banyak, sehingga dengan waktu yang singkat sehingga mereka terkadang menaruh barang itu menumpuk-numpuk aja sehingga barang itu harus disusun kembali lagi.

P : Jadi harus dikerjakan dua kali gitu ya?

N3 : Dua kali iya.

P : Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penyusunan barang dari container pabrik ke gudang?

N3 : Tergantung jumlah, berat, dan besar kecilnya kemasan. Jadi waktunya itu tidak bisa ditentukan satu kontener itu ditentukan dalam waktu berapa jam. Tapi bisa sampai dua atau tiga atau empat hari kalau barang yang datang benar-benar banyak.

P : Untuk pemasarannya setiap *salesman* memegang berapa konsumen?

N3 : 50 sampai 100.

P : Apakah ada kesulitan untuk *salesman* memegang segitu banyak konsumen?

N3 : Sementara ini belum sih karena dalam seminggu itu mereka bisa mengatur jadwal kunjungannya satu minggu satu kali atau dua kali, bahkan kalau mereka penting itu bisa satu minggu tiga kali, jadi mereka bisa mengatur.

P : Kalau dalam memasarkan produk apakah ada kendala?

N3 : Kalau sales-sales yang baru mereka kurang mengenal produk sehingga cara memasarkan itu kurang menarik minat konsumen. Jadi orderan itu bisa kurang barang kurang lancar lakunya.

P : Apakah ada kesulitan juga dalam memasarkan produk yang baru misalnya perusahaan punya produk yang baru lalu ingin dijual?

N3 : Terkadang untuk produk yang baru kita perlu waktu biasanya kendalanya itu orang sudah biasa memakai produk yang lain maka untuk produk yang baru kita perlu untuk menanamkan kepercayaan buat konsumen bahwa produk yang baru ini juga mempunyai kualitas mutu yang sama dan juga harga yang terjangkau.

P : Lalu siapa saja yang bertanggung jawab membagi jadwal pengiriman barang?

N3 : Yang mengatur jadwal pengiriman barang adalah orang bagian gudang ada yang dikhususkan mengkoordinasi armada, menyesuaikan pesanan yang diterima dari sales.

P : Apakah ada kendala yang dialami dalam melakukan pembagian jadwal pengiriman barang?

N3 : Sekarang gak ada sih. Mungkin ada kendala-kendala kecil yang bisa diatasi, tidak terlalu mendasar.

P : Kendala-kendala kecilnya itu seperti apa ya?

N3 : Mungkin ada kendala-kendala kecil yang bisa diatasi, tidak terlalu mendasar seperti terkadang saat kiriman hari itu terlalu banyak, ada kendala-kendala kecil sehingga ada beberapa konsumen yang terpending atau yang tertinggal, itu saja. Bisa dikirim juga untuk esok hari. Tidak mengurangi nilai di mata konsumen, karena tidak terlalu sering dan bisa dikomunikasikan jadi konsumen bisa mengerti.

P : Kalau seperti itu apakah mengurangi nilai perusahaan di mata konsumen?

N3 : Tidak, karena tidak terlalu sering dan bisa dikomunikasikan jadi konsumen bisa mengerti.

P : Lalu bagaimana proses penagihan pembayaran yang terjadi dalam perusahaan?

N3 : Kami memberikan kredit kepada konsumensatu bulan, ada juga *konsumen* yang *cash*. Kalau untuk konsumen yang *cash* kami tidak mengalami kendala karena begitu barang mereka terima mereka sudah membayar *invoice* lunas. Kalau untuk kredit yang satu bulan, sekarang kami mengalami kesulitan dimana i merasa mereka pasaran kurang ramai sehingga mereka tidak bisa

membayar lunas, terkadang lagi konsumen menutup toko mereka karena bangkrut sehingga mereka tidak bisa bayar.

P : Apakah ada kendala dalam mengelola keuangan perusahaan, termasuk dalam pengeluaran?

N3 : Selama ini masalah keuangan kami masih teratasi dengan baik, selama ini tidak ada kendala sih untuk pengeluaran sesuai dengan *cost* yang sudah ditentukan.

Lampiran 3 : Trianggulasi Sumber

TOPIK	Narasumber 1	Narasumber 2	Narasumber 3	HASIL ANALISIS
	Direktur	Wakil Direktur	Manajer Operasional	
Latar belakang Perusahaan	Pertama sih masih belum skala besar, belum CV. Pertama-tama kami hanya usaha kecil-kecilan menjual plastik, kemudian setelah semakin berkembang kami membuka UD dan sekarang menjadi CV. Kebetulan memang latar belakang suami saya dari seorang <i>salesman</i> . Setelah kami memasarkan beberapa saat, ternyata produk kami laku, produk kami bagus. Nah, dari peluang tersebut kami ingin memperbesar usaha kami dan kami membeli barang-barang produksi tersebut lebih banyak lagi, artinya kami memulai lagi skala yang lebih besar.	Awalnya saya berkerja sebagai <i>sales</i> yang memasarkan produk plastik. Saya melihat pada saat itu plastik memiliki peluang yang bagus dan menjanjikan. Karena plastik merupakan barang yang selalu dibutuhkan dan pada saat itu belum banyak orang yang membuka usaha plastik di Balikpapan.	Pada mulannya bos saya bekerja sebagai sales plastik, terus selama dia bekerja dia melihat bahwa kalau mengusahakan penjualan plastik itu prospeknya sangat baik. Sehingga mereka berinisiatif membuka usaha sendiri di bidang yang sama.	Valid
Visi dan Misi perusahaan	Visi kami mengadakan barang dan jasa dengan pelayanan yang terbaik, dengan harga yang mampu bersaing untuk kepuasan setiap konsumen. Sedangkan misi kami semaksimal mungkin memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen dengan pengiriman barang yang cepat dan tepat sesuai permintaan konsumen.	Visinya CV. Berkat Abadi menyediakan barang dan jasa yang berorientasi kepada mutu kualitas, pelayanan yang terbaik. Yang didasarkan pada sistem pelayanan cepat dan tepat, serta mengutamakan kepedulian pada kualitas harga yang	Berkat Abadi mempunyai visi menyediakan barang dan jasa yang berorientasi kepada kualitas pelayanan yang terbaik, yang berdasarkan pada sistem pelayanan cepat dan tepat serta mengutamakan kepedulian pada kualitas harga yang kompetitif dan tersedia	Valid

	Yang kedua menyediakan barang dengan beragam variasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.	kompetitif dan ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Visinya menjadi salah satu perusahaan pengadaan barang dan jasa yang berdaya saing tinggi serta mampu berkembang mandiri dengan dukungan tim yang solid, profesional dan handal.	barang-barang dengan kebutuhan konsumen. Kemudian CV. Berkat Abadi mempunyai misi menjadi salah satu perusahaan pengadaan barang dan jasa yang berdaya saing tinggi serta mampu berkembang mandiri dengan dukungan tim yang solid, profesional dan handal.	
Produk yang ditawarkan perusahaan	Yang kami tawarkan, yang kami usahakan adalah terutama plastik-plastik berbagai macam jenis, seperti HD, seperti keresek, plastik sampah, terus plastik PE, dan juga semua perlengkapan catering.	Perlengkapan catering, kertas bungkus, gelas plastik, karet, kotak, tali rafia, dan macam-macam plastik semuanya ada. Plastik sampah, plastik HD, plastik PE, PE bening, PP kaca.	Produk-produk yang merupakan barang untuk pengemas, barang-barang untuk catering. Seperti barang-barang pelengkap untuk makan, sendok, garpu, gelas, piring-piring plastik. Terus dengan plastik-plastik untuk mengemas makanan, seperti plastik kompe, plastik gula, plastik pembungkus es, dengan kertas nasi, kotak-kotak, dan semua perlengkapan yang dibutuhkan untuk catering.	Valid
Omset berkat Abadi per bulan	Ya sekitar 500 sampai 600 juta per bulan.	Ya kurang lebih 600 juta.	Per bulan rata-rata dari 500 sampai dengan kurang lebih 600 juta.	Valid
Kendala dalam perusahaan	Hampir tidak pernah, walaupun ada yaitu di perusahaan kami mengenai stok barang yang ada sedikit kesulitan. Ya tentang keberadaan stok barang yang belum bisa kami data, karena jenis barang terlalu banyak dan keluar masuk barang itu sangat cepat.	Ya, ya kesulitannya ya masalah stok barang, akibat tidak ada pembukuan atau catatan mengenai jumlah stok barang yang ada.	Mengenai informasi stok barang terkadang kami juga mengalami sedikit kesulitan, dimana karena setiap produk kami memiliki beberapa jenis sehingga kami sulit untuk bisa memberikan stok yang akurat, kemudian dalam hal ini kami mengalami sedikit kesulitan untuk mengetahui barang yang masih ada atau tidak. Akhirnya setelah ordernya sudah dibuat ternyata barangnya gak	Valid

			ada.	
Cara mengatasi kendala	Mungkin kami usahakan dengan cara manual yaitu dengan melihat barang-barang secara kasat mata, keberadaan fisik barang tersebut. Kami memberikan tugas kepada beberapa orang karena ada beberapa produk, masing-masing untuk mengecek keberadaan barang tersebut apakah masih banyak, dan juga apakah sudah habis, dan apakah perlu dihitung kembali.	Caranya kami mengecek, menghitung barang yang dibutuhkan ketika barang tersisa sedikit baru membeli stok barang kembali.	Kami mencoba dari seluruh produk kami, kami mengelompokkannya menjadi beberapa bagian, kami menempatkan seorang pengawas untuk menghitung dan mengawasi barang-barang secara sederhana. Tapi hal itu pun tidak terlalu membantu, tapi kami sudah bisa mendapatkan sedikit solusi melalui semua itu.	
Proses bisnis di perusahaan	Proses bisnis barang yang kami jual sebenarnya tidak terlalu rumit, karena kami langsung membeli barang-barang dari pabrik kemudian kami stok di gudang, ketika ada orderan barang yang selama ini kami pasarkan via <i>sales</i> ke toko atau ke konsumen, kemudian akan kami siapakan barang-barang tersebut dan setelah pengemasan atau setelah mempersiapkan barang-barang tersebut kami kirimkan melalui armada atau melalui transportasi darat.	Pertama membeli barang di pabrik, <i>order</i> dulu. Baru menstok barang di gudang, habis itu sales memasarkan produk ke pasar, ke toko, dan ke katering. Baru barang dikirim kepada pembeli atau pemesan.	Pada awalnya kami melihat kebutuhan konsumen, kebutuhan pasar, barang-barang yang dibutuhkan, barang-barang yang bisa dipasarkan dari perusahaan kami. Dengan begitu kami mengorder/ memesan barang-barang kepada pabrik sesuai kebutuhan pasar. Melalui <i>fax</i> , via telepon, via <i>email</i> , kemudian kami menyetujui barang-barang yang kami pesan dan pabrik menyiapkan lalu mengirimkan kepada kami lewat laut memakai kapal dan dikemas dengan kontener. Dengan waktu yang tidak terlalu lama barang kemasa kami sudah boleh sampai ke CV. Berkat Abadi, dan tidak dengan waktu yang lama juga kami sudah harus mengirim barang-barang tersebut ke pasar sehingga barang tidakterlalu lama mengendap di perusahaan kami. Semua itu kami lakukan supaya konsumen tidak	Valid

			kecewadan konsumen tidak terlalu lama menunggu barang yang untuk mereka pakai.	
Struktur perusahaan dan tugas setiap divisi	Perusahaan kami strukturnya ada Direktur, dan Manajemen Operasional. Driektur degan saya sendiri memimpin perusahaan dengan mengeluarkan atau membuat kebijakan-kebijakan dan menyetujui semua anggaran perusahaan dan meminta pertanggungjawaban kerja karyawan. Sedangkan wakil direktur dipegang oleh suami saya bapak Zulkarnaen, sekalian merangkap bagian marketing yaitu dengan mengkoordinasi <i>sales-sales</i> , memberikan target penjualan, mengadakan rapat dan memberi gaji serta bonus kepada karyawan. Dan manajer operasional dipegang dengan ibu Estera Wiranata, tugasnya megawasi kerja karyawan dan memberi pengarahan, mengontrol pelaksanaan di lapangan, terus bertanggung jawab atas kerja harian karyawan, bertanggung jawab mengurus pengeluaran untuk biaya operasional perusahaan.	Kalau direkturnya ibu Ribka Melly, Wakil Direktur saya sendiri merangkap manajer pemasaran untuk mengarahkan <i>sales</i> , bagaimana menangani konsumen, baru memberi tahu harga pasar untuk bersaing, mengkoordinasi atau membagi tugas untuk setiap daerah yang ditangani. Manajer operasionalnya Ester Wiranata, tugasnya melakukan pertemuan dengan direktur, mengontrol pesanan di lapangan, mendapatkan laporan harian semua kegiatan dan melakukan koordinasi kerja harian, mengontrol pembiayaan administrasi, bertanggung jawab atas perizinan usaha, faktur pajak. Direktur memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan dan meyetujui anggaran perusahaan, baru manage keuangan perusahaan.	Struktur perusahaan kami dimana pimpinan sebagai Direktur dipegang sebagai ibu Ribka Melly dan wakil direktur oleh bapak Zulkarnaen, sedangkan saya di sini sebagai manajer operasional. Nah, tugasnya ibu Ribka Melly sebagai Direktur dimana di dalam perusahaan ibu menerbitkan kebijakan-kebijakan dan menyetujui semua anggaran-anggaran yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Wakil direktur yang dipegang oleh pak Zulkarnaen yang merangkap juga sebagai manajer <i>marketing</i> , pak Zulkarnaen melakukan tugas-tugasnya yaitu mengarahkan <i>sales</i> bagaimana menangani konsumen, dan memberitahu harga pasar juga kepada <i>sales</i> , mengkoordinasikan <i>sales</i> , membagikan tugs-tugas apa saja yang harus dikerjakan untuk setiap daerah-daerah yang harus ditangani, dan memberikan juga target-terget penjualan yang harus dicapai oleh <i>sales</i> . Saya sebagai Manajer operasional, tugas saya melakukan pertemuan dengan bapak wakil direktur, maupun ibu direktur dalam satu bulan satu kali. Dalam pertemuan itu saya melaporkan hal-hal yang sudah terjadi dalam kegiatan kerja dalam sebulan itu, baik hal pembiayaan, baik hal administrasi, baik itu dalam pertanggungjawaban	Valid

			<p>dengan tujuan perusahaan semakin ke depan perusahaan semakin berkembang dengan pesat, dan melakukan pengontrolan-pengontrolan kepada karyawan yang melakukan kegiatan-kegiatan sehari-hari. Baik di dalam pengadaan penyiapan barang, maupun armada maupun <i>helper</i>, itu saya mengawasinya setiap pagi sampai dengan tengah hari. Saya menerima laporan-laporan mereka baik armada yang pulang, baik peneriaan armada kembali yang tidak terkirim dari bagian-bagian penyiapan barang pada sore hari sebelum kami menutup kantor kami. Hasil kerja setiap hari, juga kami akan lakukan sebelum semua <i>staff</i> dan karyawan pulang. Kami mengevaluasi kembali dan mengkoordinasi kembali supaya untuk esok harinya mereka begitu masuk kantor, mereka sudah bisa bekerja dengan baik. Demikian juga untuk pembiayaan dan administrasi itu juga kami adakan pengawasan satu minggu satu kali, kami mengontrol semua pembiayaan yang keluar melalui kas kecil. Contohnya pembiayaan pembelian bahan bakar, untuk pembelian barang-barang kebutuhan kantor seperti Alat Tulis Kantor (ATK), terus pembiayaan untuk makan karyawan kami kontrol setiap satu minggu satu kali. Kami mendapatkan laporan dari pemegang kas kecil, setiap pagi</p>	
--	--	--	--	--

			<p>kami juga mengatur masalah perbankan, dimana kami menyiapkan semua aktifitas kegiatan yang harus kami kerjakan untuk perbankan. Salah satu contohnya dimana kami harus menyetorkan uang tunai, menyetorkan uang-uang BG atau cek harus kami cairkan dalam hari itu. Itu semua juga kami delegasikan kepada bagian keuangan, untuk mereka bisa kerjakan pada pagi hari untuk setiap harinya, dari hari Senin sampai hari Jumat sesuai hari kerja.</p>	
<p>Jumlah karyawan, divisi dan tugas karyawan</p>	<p>Sekitar 30 orang. Di perusahaan kami ada beberapa bagian, seperti bagian administrasi, bagian keuangan atau kami sebut kasir, terus bagian gudang, juga kami lagi ada sales. Bagian administrasi tugas pokoknya surat menyurat, mengetik nota-nota. Kalau kasirnya mengatur semua pengeluaran dan pemasukan uang. Kalau bagian gudang kami bagi kepala gudang, yang mengkoordinir bagian penyusunan barang, bagian penerimaan barang, bagian pengiriman barang. Kalau sales tugasnya menawarkan barang-barang ke konsumen, nah terus menyampaikan pesanannya kepada sales kami dan kemudian dicatat, setelah dicatat pesanan itu dibawa ke kantor, biasanya sore hari mereka pulang ke kantor dan pesanan tersebut akan diketik esok pagi, menjadi nota-nota penjualan yang akan dipersiapkan untuk mengirimkan</p>	<p>Kurang lebih 30 orang. Ada bagian administrasi yang mengurus surat-surat, izin, dan ada yang memegang kasir yaitu yang mengatur pengeluaran, keperluan kantor, uang makan karyawan. Baru ada bagian gudang yaitu yang mengangkat barang dan bagian armada pengiriman, dan sales untuk memasarkan barang ke toko-toko dan pasar-pasar, mengunjungi konsumen misalnya mereka membutuhkan barang apa, menagih pembayaran.</p>	<p>Jumlah karyawan kami totalnya 30 orang, nah itu terbagi bagian administrasi, bagian keuangan, bagian armada, beseta <i>helper</i>, bagian yang di gudang tugasnya merapikan barang, menyiapkan barang untuk dikirim ke konsumen, menghitung stok barang, dan menerima barang yang datang dari pabrik. Dalam 30 orang karyawan kami, kami bagi sebagai berikut. Kami mempunyai tiga armada pengiriman barang. Setiap armada kami menaruh dua orang <i>helper</i> dan satu orang sopir. Jadi sembilan orang ya. Terus kami menaruh di bagian penyusunan dan persiapan bara nada enam orang yang tiga lagi mereka mengecek barang naik sampai ke armada. Kami juga mempunyai lima orang untuk stok kis secara sederhana. Kemudian kami mempunyai enam orang <i>salesman</i> dan tiga orang admin dan satu orang <i>office boy</i>. tiga orang admin terbagi dari satu orang</p>	<p>Valid</p>

	barang-barang sesuai nota tersebut.		admin pembuat <i>invoice</i> , satu orang admin mengecek <i>invoice</i> , dan satu orang untuk memegang kasir.	
Proses perekrutan karyawan	Melalui orang-orang yang melamar ke perusahaan kami dan sebagian kami terima dari orang-orang yang kami kenal.	Melalui surat lamaran yang dikirimkan ke alamat perusahaan kami, dan kami menyeleksi calon karyawan dengan proses wawancara.	Kami merekrut karyawan dengan cara kami menerima surat-surat lamaran, nah kami menyeleksi apakah surat lamaran tersebut sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan kami.	Valid
Hal-hal yang mendasari penerimaan karyawan	Kami melihat dari pengalaman kerja minimal satu tahun, melihat status pendidikan terakhir sesuai bidangnya, dan juga dari hasil wawancara.	Menguasai bidang yang dibutuhkan, memiliki keahlian sesuai bidang-bidangnya, sehat jasmani dan rohani, minimal umur 17 tahun, berkomitmen bekerja dengan sepenuh hati.	yang paling mendasar untuk kami menerima karyawan yang pertama, sehat jasmani dan rohani. Yang kedua mereka memiliki pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan karyawan kami.	Valid
Proses penempatan karyawan baru	Karyawan baru diarahkan dan diajarkan pada tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan yang sudah lama bekerja.	Ditempatkan sesuai bidang dan keahlian dan dibimbing karyawan senior yang sudah lama bekerja.	Prosesnya kami akan menempatkan karyawan baru sesuai dengan bidang-bidang yang kami butuhkan. Kalau mereka mempunyai pengalaman di salesman kami akan menempatkan mereka sebagai <i>sales</i> . Kalau mereka mempunyai pengalaman sebagai helper kami akan menempatkan pengalaman sebagai <i>helper</i> . Kalau mereka mempunyai pengalaman di bagian administrasi kami akan menaruh mereka di bagian administrasi, demikian selanjutnya..	Valid
Membimbing karyawan yang baru bekerja	Karyawan baru diarahkan dan diajarkan pada tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan yang sudah lama bekerja.	Ditraining oleh karyawan senior, atau karyawan yang sudah lama bekerja di perusahaan kami. Tidak ada program pelatihan rutin atau form	Ditraining oleh karyawan senior, atau karyawan yang sudah lama bekerja di perusahaan kami. Tidak ada program pelatihan rutin atau form	Valid
Mengembangkan kemampuan karyawan	Ditraining dengan cara ikut bekerja dengan karyawan yang sudah lama atau terjun ke lapangan didampingi oleh karyawan-	Karyawan yang baru dibimbing selama kurang lebih satu sampai dua bulan oleh karyawan senior, tapi kalau	Kami terus mengawasi mereka, dan kami mempelajari <i>skill-skill</i> yang mereka miliki dan kami terus memberikan arahan-	Valid

	karyawan yang lama.	dia pintar satu bulan sudah bisa.	arahan sampai mereka benar-benar menguasai apa yang mereka kerjakan.	
Pelatihan atau pendidikan yang diberikan kepada karyawan	Belum ada pendidikan, sedangkan pelatihan seperti yang saya terangkan di atas berupa, training dari karyawan yang lama yang sudah menguasai bidangnya.	Diajarkan sesuai dengan kemampuan-kemampuan dasar meliputi bidang yang dikerjakan orang itu di dalam perusahaan. Seumpama kalau dia mau jadi sales. Dia belum pintar jadi <i>sales</i> , diajarkan oleh senior supaya dia bisa istilahnya bisa bekerjalah di lapangan. Nah untuk menjadi <i>sales</i> , dikenalkan ke toko-toko bahwa orang ini akan jadi sales kita di CV. Berkat Abadi. Dan diajarkan senior juga, barang-barang apa saja, berbagai jenis macam barang, semua yang ditawarkan untuk setiap langganan yang didatangi.	Kami tidak terlalu memberikan pelatihan-pelatihan yang khusus buat karyawan kami. Kami hanya memberikan pendampingan-pendampingan, seperti yang sudah saya katakana tadi. Dimana yang senior mendampingi karyawan-karyawan baru untuk mengenal pasar, mengenal produk dan itu juga tidak terlalu memberikan waktu yang lama. Ya mungkin kami memberikan dari satu minggu sampai dengan dua bulan biasanya mereka sudah bisa melakukannya secara mandiri	Valid
Reward kepada karyawan	Memberikan tambahan bonus dan meningkatkan gaji.	Memberikan bonus ketika karyawan rajin dan loyal kepada perusahaan, dan ketika mencapai target akan dapat double bonus.	Kami memberikan kepada karyawan kami, yang mempunyai kinerja yang baik dalam satu bulan. Contohnya karyawan yang mendapatkan omset yang baik kami akan memberikan mereka bonus yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Lalu mereka yang mempunyai kinerja yang baik, baik orang admin maupun <i>helper</i> , kami juga memberikan bonus sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan perusahaan.	Valid
Program keselamatan dan kesehatan kerja bagi karyawan	Iya, ada berupa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), asuransi keselamatan kerja dan pensiun.	Ada, seperti fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), baru asuransi, itu	Jaminan kesehatan bagi karyawan kami melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk seluruh	Valid

		asuransi pun buat orang sales kebanyakan kita kasi, mana tau dia dapat kecelakaan di jalanan. Baru uang pensiun yang sudah di atas 55 tahun. Nah, semua karyawan kita daftarkan BPJS. Kalau pensiun diberikan pesangon biasanya disesuaikan dengan lamanya bekerja.	karyawan kami.	
Modal usaha perusahaan petama kali	Pertama kali kami hanya memakai modal pribadi.	Pertama kali kami hanya memakai modal pribadi.	Perusahaan kami diawali dengan modal pribadi, kemudian setelah perusahaan berkembang, menjadi lebih besar.	Valid
Meminjam dana/modal	Dengan berjalannya perusahaan yang semakin maju tentu kami mengambil pinjaman dari bank.	Pernah karena usaha ini kan awalnya sih pakai modal pribadi, karena usaha ini makin lama makin berkembang. Yah mau gak mau kita pinjam di bank dengan jaminan sertifikat tanah kita atau rumah, maka kita dikasi pinjam dengan Pinjaman Modal Kerja namanya di bank.	Kami mendapatkan pinjaman kredit dari bank untuk memperbesar dan memperluas perusahaan kami sampai dengan sekarang ini.	Valid
Mengembalikan pinjaman	Perusahaan membayar kredit bank dari keuntungan yang diperoleh.	Biasanya sih keuntungan yang diperoleh dari hasil usaha dikembalikan untuk membayar utang, mengangsur dari keuntungan penjualan. Itu biasanya tiap bulan kita angsur. Contohnya satu bulan kita dikasi pinjam Modal Kerja satu bulan 200 juta. Nah kita bagikan 24 plus bunga dengan pokoknya.	Kami mengembalikan pinjaman bank beserta bungannya, dengan cara menyisihkan sebagian dari keuntungan yang perusahaan kami dapatkan.	Valid
Resiko pinjaman	Dengan membayar bunga bank maka keuntungan menjadi lebih kecil dari pada kita menggunakan modal pribadi yang tidak perlu membayar	Bunga bank, sehingga keuntungan berkurang. Bunga bank, jadi keuntungan lebih kecil.	Dampak resiko yang kita hadapi sebagai orang yang melakukan pememinjaman di bank yaitu apabila kami tidak bisa membayar kredit itu tepat pada	Valid

	bunga bank.		waktunya kami akan kena denda atau kami tidak bisa membayar angsuran-angsuran yang harus kami bayar tepat pada waktunya maka kami akan mendapatkan sanksi dari bank tersebut.	
Kendala saat melakukan pinjaman	Tidak ada	Tidak ada	Sekarang tidak ada, kalau dulu kendalanya terkadang kepercayaan yang diberikan bank kepada perusahaan kami. Sehingga kami harus benar-benar harus melaporkan hasil penjualan maupun pembelian yang dilakukan perusahaan kami dengan tepat.	Valid
Mengalokasikan dana	Uang tersebut dipakai untuk membeli produk yang akan kami pasarkan dan hasil keuntungannya dialokasikan untuk menggaji karyawan, biaya-biaya operasional kerja, pajak, dan lain-lain, untuk juga membayar kredit bank.	Ya melalui pemasukan atau keuntungan yang diperoleh dan dari pinjaman bank. Perusahaan menggunakan dana untuk membeli barang-barang di pabrik untuk dijual kembali, serta membayar pengeluaran seperti biaya operasional, gudang, gaji karyawan, pajak, dan kredit bank/ Pinjaman Modal Kerja.	Kami mengalokasikan keuangan perusahaan kami sesuai dengan kebutuhan yang tepat. Contohnya kami harus mempunyai budget-budget tertentu baik itu untuk armada baik itu untuk <i>staff</i> karyawan yang ada di kantor sebagai admin. Maupun karyawan-karyawan yang ada di gudang. Baik untuk pembelian bahan bakar untuk armada, untuk pembelian Alat Tulis Kantor (ATK) kebutuhan kantor, untuk pembelian kebutuhan gudang, baik itu alat-alat untuk mengemas kembali barang-barang yang rusak, baik untuk alat-alat pengemas untuk barang-barang yang harus dikirim. Berikut juga untuk kesehatan karyawan.	Valid
Investasi	Kalau saham tidak ada tetapi investasi kami adalah untuk pembelian unit gudang, mobil-mobil untuk transportasi pengantaran barang-barang.	Tidak pernah.	Perusahaan kami tidak pernah melakukan investasi saham ke bidang yang lain, kami fokus menjalankan dan mengerjakan apa yang perusahaan kami sudah kerjakan selama ini.	Valid
Teknologi yang digunakan untuk menyampaikan informasi di perusahaan	Telepon, komputer, internet, fax email.	Internet, telepon, komputer, FA/ <i>fax email</i> .	Internet, telepon, komputer, baik <i>fax email</i>	Valid

Insourcing dan outsourcing	Selama ini belum ada.	Tidak pernah.	Tidak pernah.	Valid
Cara pemimpin menyampaikan informasi kepada karyawan	Lewat <i>meeting</i> , telepon, komputer, internet, tentunya dengan komunikasi yang baik.	Dengan komunikasi satu sama lain, bisa juga lewat telepon atau dibicarakan secara langsung, pertemuan.	Dengan komunikasi satu sama lain, bisa juga lewat telepon atau dibicarakan secara langsung, pertemuan.	Valid
Informasi yang dibutuhkan untuk operasional perusahaan	Informasi dari konsumen mengenai harga dan jenis produk yang mereka butuhkan, terus informasi pabrik akan barang-barang baru dan harganya.	Informasi mengenai barang yang mereka butuhkan, standar produk, kualitas produk, maupun harga produk.	Informasinya informasi pasar, konsumen, harga barang di pasar, keinginan dan kebutuhan konsumen, informasi harga produk, barang di pabrik.	Valid
Cara mendapatkan informasi dari dalam perusahaan	Informasi dari antara karyawan kami.	Melalui koordinasi dari karyawan ke karyawan yang lain.	Itu kita dapatkan dari admin, baik di bagian pengeluaran barang, penyetoran barang dan pembuatan faktur.	Valid
Kendala menyampaikan informasi kepada karyawan	Sementara ini tidak ada kesulitan, kecuali informasi stok barang karena memang belum ada pendataan yang rapi.	Stok barang akibat tidak ada pembukuan atau catatan mengenai jumlah stok barang yang ada.	Selama ini kami tidak memiliki kendala selama menyampaikan informasi kepada karyawan.	Valid
Mendapat informasi yang valid/ akurat	Dengan komunikasi yang baik.	Koordinasi yang baik satu dengan yang lain dengan karyawan yang lainnya.	Itu kita mengadakan seperti yang saya katakan tadi, bahwa kita selalu mengadakan rapat. Maupun pertemuan-pertemuan singkat antara administrasi, armada dan persiapan barang. Itu yang selalu kami coba lukan terus.	Valid
Proses pengolahan informasi di dalam perusahaan	Informasi-informasi yang kami dapat dibicarakan dan dibagikan pada saat rapat, dan akan direspon oleh karyawan.	Informasi dibagikan kepada karyawan melalui rapat atau meeting, bisa juga menyampaikan lewat media telepon, internet.	Selama ini kami merasa semakin perusahaan kami berjalan, kami semakin melihat ada perkembangan menuju kesempurnaan. Ya mungkin kalau dulu sering ada informasi-informasi yang telat atau informasi-informasi yang salah, untuk hari-hari ke depan ini kami sudah melihat kekurangan itu	Valid

			sangat kecil. Nah berarti setiap informasi yang disampaikan itu sudah dapat diterima oleh karyawan sehingga kami merasa akhir-akhir ini perusahaan kami komunikasinya semakin lebih baik.	
Proses perusahaan mendapatkan konsumen	Untuk mendapatkan konsumen kami menugaskan <i>sales-sales</i> kami untuk memperkenalkan ke pasar-pasar atau ke toko-toko produk perusahaan kami.	Dengan cara sales memperkenalkan produk-produk barang kita ke toko dan pasar yang baru.	Kami melakukan pengorderan-pengorderan ke konsumen lewat <i>sales-sales</i> kami. Nah, setiap hari sales kami, kami sarankan untuk semaksimal mungkin untuk mendapatkan satu atau dua konsumen baru dan kami juga memberi target kepada mereka. Dengan cara demikian kami bisa mendapatkan konsumen-konsumen baru.	Valid
Konsumen perusahaan	Ya pasar, toko, perusahaan catering.	Ya pasar, toko, perusahaan catering.	Katering, pedagan-pedagang kelontongan di pasar, toko-toko, mini-mini market, indomaret, dan <i>home industry</i> .	Valid
Cara perusahaan mengetahui kebutuhan konsumen	Hm kita datang ke toko-toko atau ke pasar-pasar.	Ya melalui survei ke toko-toko dan pasar.	Kami mendatangi ke perusahaan-perusahaan yang sudah kami daftar. Kemudian kami menawarkan produk-produk yang kami punya sesuai dengan perusahaan yang mereka jalankan. Kami coba melakukan survey ke perusahaan tersebut dan kami mencoba untuk mendapatkan informasi baik jenis barang-barang yang mereka butuhkan maupun kuantitas barang yang mereka butuhkan dalam jangka waktu yang pendek seminggu atau sebulan. Yah, kami menanyakan kepada mereka secara langsung dengan cara mengirimkan <i>sales-sales</i> kami untuk datang ke perusahaan tersebut.	Valid

Menyediakan barang yang dibutuhkan konsumen	Kami usahakan barang-barang selalu <i>ready stock</i> dan juga menyediakan berbagai jenis barang sehingga apa yang mereka butuhkan kami usahakan selalu ada.	Menyediakan stok barang di gudang.	Setelah kami mendapatkan informasi ataupun terkadang contoh-contoh atau sampel barang kemudian kami mencari produk-rodok itu khususnya ke luar pulau Kalimantan khususnya ke Surabaya ke Solo. Setelah kami mendapatkan produk yang sama atau produk yang mendekati maka kami segera memesan sesuai dengan jumlah kuantitas yang mendekati kebutuhan konsumen-konsumen tersebut.	
Proses penetapan harga barang	Menyesuaikan harga di pasaran dan harga yang kami peroleh atau yang kami beli dari pabrik.	Disesuaikan dengan harga dari pabrik dan pasar, agar tidak kalah bersaing dengan pesaing.	Kami mempunyai dua harga yang pertama kami memberikan harga yang berupa harga <i>cash</i> dimana pembelian itu dibayar pada hari itu juga. Yang kedua kami memberikan harga secara kredit dengan cara pembayaran satu bulan setelah pengiriman barang.	Valid
Promosi di bidang pemasaran	Hm ada, yaitu dengan memberikan diskon dan memberikan promo-promo atau harga khusus kepada langgan tertentu. Yang membeli dalam kapasitas besar atau dengan pembayaran yang bagus.	Promosi yang dilakukan dengan memberikan bonus, diskon, dan meyakinkan konsumen bahwa produk yang kita jual itu kualitasnya bagus tapi harga terjangkau, atau lebih murah dari agen di tempat lain.	Cara mempromosikan kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua konsumen kami, order yang dipesan oleh hari itu kami kirim juga hari tanpa harus menunda waktu dengan cepat dan tepat. Kami memberikan kualitas barang yang baik dengan harga yang baik.	Valid
Proses distribusi barang dari gudang ke tempat konsumen.	Yah barang-barang yang akan kami kirim kami siapkan terlebih dahulu dan kami cek setelah cocok semuanya akan kami kirimkan lewat darat yaitu lewat mobil truk.	Barang diantar kepada konsumen sampai ke tempat tujuan dengan mobil <i>pick up</i> atau truck sesuai kesepakatan atau jika jumlah produk yang dipesan banyak. Jika volume pengambilan sedikit konsumen dapat mengambil barang langsung di	Barang kami siapkan dan kami cek barang itu tidak ada yang rusak dan jumlahnya tidak ada yang kurang kemudian kami menggunakan armada kami dengan truk-truk kami, kami kirimkan dan kami antar sampai kepada <i>konsumen</i> dari <i>door to door</i> lah istilahnya.	Valid

		tempat atau diantar langsung oleh <i>sales</i> yang mengorder barang ke toko tersebut.		
Perusahaan membeli barang untuk dijual	Perusahaan kami membeli barang-barang langsung dari pabrik di luar kota, hampir semua dari pulau Jawa, seperti Surabaya, Semarang, dan Solo.	Ada di Solo, Surabaya, Jakarta, Semarang.	Memesan barang di pabrik, pabriknya itu di luar pulau di Jawa, di Solo atau di Surabaya.	Valid
Proses pemesanan barang di pabrik	Ketika barang-barang kami butuhkan kami data semuanya, kemudian dipesan via email, fax email atau via telepon. Barang-barang orderan kami akan kami kirim lewat laut, dan baru kami terima setelah 2 minggu sampai dengan satu bulan.	Ketika barang-barang kami pesan, kami catat, kemudian kami pesan via fax atau email, kadang-kadang lewat telepon atau sms juga, barang-barang pesanan kami dikirim lewat ekspedisi kapal laut dan masuk container dan diterima setelah dua minggu dan kadang-kadang kalau cuaca buruk sampai satu bulan.	Biasa kita melakukan dengan <i>fax-email</i> atau via telepon atau email dan juga dengan surat.	Valid
Orang yang bertanggung jawab memesan barang	Yang bertanggung jawab memesan barang adalah bagian gudang, dan disetujui atau diketahui oleh manajer pemasaran yang telah diberikan kuasa oleh direktur.	Ada bagian yang ditugaskan bagian kantor dan disetujui bagian pemasaran atau pimpinan. Kebanyakan pimpinan order apabila bagian pemesanan kurang lengkap pimpinan langsung order ke pabrik	Di situ ada bagian order, bagian yang memesan barang ke pabrik, dia yang mengatur.	Valid
Kendala memesan barang di pabrik	Kendala saat memesan barang pasti ada beberapa sih, pertama kendala itu termasuk harga tidak sesuai pada saat ditawarkan, ada juga barang yang tidak sesuai dengan pesanan, terus kendala yang lain keterlambatan barang yang dikirim, dan juga kendalanya barang kosong dari pabrik tersebut.	Ada, barang tidak sesuai dengan pesanan atau ukurannya, barang kosong jadi yang dipesan di sini mendadak jadi kadang-kadang tidak sesuai datangnya, jadi kadang-kadang kami kecewa. Harga tidak sesuai pada saat dipesan, hari ini misalnya pesan harga A nanti sesudah pemastian harganya B. keterlambatan barang dikirim	sekarang gak ada kendala sih, cuma terkadang apa yang kita pesan/ order itu tidak sesuai dengan yang diminta, kadang juga pengirimannya tidak tepat waktu, itu aja kendala pemesanan barang.	Valid

		karena pesanan pabrik banyak jadi satu antri, kedua pengiriman ekspedisi kadang-kadang cuaca buruk jadi barang diterima di tempat agak lambat.		
Proses barang dikirim dari pabrik ke gudang	Karena perjalanan sekarang sudah lancar jadi tidak sulit. Barang yang dipesan dari pabrik akan dikirimkan pabrik via laut lewat ekspedisi dan dari ekspedisi akan diantar sampai ke gudang lagi. Iya diterima/ dihitung disesuaikan dengan jumlah pesanan kami.	Yang pertama pabrik sewa truk, misalnya dari Solo atau Semarang, pertama pabrik sewa truk kirim ke Surabaya. Dari Surabaya pabrik kirim ke ekspedisi Tanjung Perak. Habis itu barang masuk di container. Seminggu kemudian atau dua minggu kalau cuaca baik, ya dikirim container itu sampai ke gudang, terus dibongkar oleh orang ekspedisi dan disaksikan oleh karyawan bagian gudang. Iya jadi sambil dihitung waktu diturunkan oleh orang ekspedisi ke gudang.	Dari pabrik barang dikirim ke pelabuhan kemudian dimasukan kontainer, setelah itu dikirim lewat pelabuhan, lewat kapal laut sampai ke Balikpapan kontaner dikirim ke gudang.	Valid
Orang yang bertanggung jawab menerima barang di gudang	Hm yang bagian menerima barang-barang tersebut adalah bagian gudang. Bagian gudang itu kemungkinan ada lima sampai enam orang.	Ya bagian gudang, ada kurang lebih lima sampai enam orang. Jadi mereka menerima barang itu ada satu bagian mencatat. Kedua ada yang bagian menghitung barang. Contoh oh barang A misalnya, datang sesuai gak dengan yang diorder. Yang ketiga bagian penataan, yang menata barang, misal oh ini barang A di sini, barang B di sini, barang C di sini supaya, nanti waktu diambil/ dikirim besok tidak pindah-pindah tempatnya, di situ saja.	Di gudang itu ada tiga bagian penerimaan barang jadi mereka yang terima.	Valid

<p>Kendala penerimaan barang dan penyusunan barang di gudang</p>	<p>Ya, kalau dari ekspedisi kendalanya kadang-kadang di musim hujan atau di musim yang arus ramai seperti lebaran, nah kami mengalami keterlambatan dari ekspedisi itu barang-barang yang kami terima dari pabrik ke gudang kami atau perusahaan kami. Terus ada juga barang-barang yang menjadi kendala itu dari ekspedisi yang kami terima adalah barang-barang itu rusak dan harus kami klaim. Yang kedua kemungkinan hilang, terus barang juga bisa dalam jumlah kurang sehingga harus diklaim minta penggantian dari ekspedisi. Nah kalau musim hujan barang itu bisa rusak karena basah atau karena gelombang besar, karena cuaca buruk bisa juga mengakibatkan air laut masuk membasahi barang-barang kami. Kalau dari dalam gudang kami, dari dalam perusahaan kami, keadaan tempat gudang kami yang tidak memadai seperti tempat yang belum disediakan waktu barang-barang masuk. Lalu barang-barang yang kami terima itu mau tidak mau harus ditumpuk menjadi satu tempat, menjadi tercampur berbagai-bagai jenis. Nah, kalau ada barang yang tercampur kami harus menyusun kembali sesuai jenis dan variannya, nah itulah kendalanya. Sedangkan kalau menyusun barang-barang di tempat kami ya kendalanya adalah kalau belum sempat tersusun barang-barang yang berhamburan tetapi kami harus</p>	<p>Pernah sih, namanya barang tercampur-campur perlu waktu untuk disusun ke tempatnya itu. Ya karena barangnya banyak ada masalah, ya lama bongkarnya kadang-kadang bagian yang menangani tidak sabar, karena tempatnya sempit, walaupun kita sudah bangun gudang baru, namanya kita datangkan barang itu overload. Iya tapi kan kalau di gudangnya gak perlu barangnya, tidak terjadi kekacauan. Tapi apabila barang itu over kita order dari pabrik, dan apalagi barang kita ini kan keluaranya tidak menentu jadi kadang-kadang kita ordernya lebih banyak, jadi tempatnya lebih kecil. Contohnya juga hari raya Idul Fitri, apalagi seperti sekarang ini kan libur panjang, kita mau gak mau stoknya lebih banyak. Apalagi kalau di Surabaya, di Jawa itu liburanya hampir sebulan, jadi mau gak mau kita stoknya banyak jadi kadang-kadang gudang kita gak cukup.</p>	<p>Terkadang ada kendala, yang sering kendalanya penghitungan jumlah barang yang turun tidak sesuai dengan jumlah yang ada di surat pengiriman. Terkadang <i>helper</i> dari pelabuhan itu tidak terlalu banyak, sehingga dengan waktu yang singkat sehingga mereka terkadang menaruh barang itu menumpuk-numpuk aja, nah sehingga barang itu harus disusun kembali lagi. Jadi harus dikerjakan dua kali.</p>	<p>Valid</p>
--	--	--	---	--------------

	menerima barang-barang dari pabrik lagi. Nah jadi itu juga menyebabkan barang-barang bisa tertumpuk kami harus mengerjakan dua kali lagi. Setelah kami menerima barang-barang yang tertumpuk dengan barang-barang yang belum sempet kami susun yang ada dalam gudang kami, nah kami harus menyiapkan waktu lagi setelah menerima barang, menyusun lagi barang-barang tersebut.			
Waktu menyusun stok barang di gudang	Waktu yang dibutuhkan untuk menyusun barang-barang yang kami terima satu sampai tiga hari kalau barang-barang itu banyak.	kadang-kadang tiga sampai empat hari	Tergantung, tergantung jumlah, tergantung berat, tergantung besar kecilnya kemasan. Jadi waktunya itu tidak bisa ditentukan satu kontener itu ditentukan dalam waktu berapa jam. Tapi bisa sampai dua atau tiga atau empat hari kalau barang yang datang benar-benar banyak.	Valid
Kapasitas salesman	Setiap salesman memegang beberapa konsumen atau konsumen yang kurang lebihnya satu salesman memegang 50 konsumen sampai 80 konsumen.	Kalau yang kurang ahli kita berikan 25 sampai 50 orang saja, kalau masih junior atau kurang berpengalaman. Kalau yang sudah senior diberikan 50-100 orang sesuai kemampuan.	50 sampai 100.	Valid
Kendala dalam memasarkan produk	Kendala pemasaran tidak banyak tetapi pernah juga atau kadang kala kami temui, misalnya kami memasarkan produk-produk yang baru, kami agak sulit karena konsumen belum kenal dengan produk baru tersebut. Kedua ketika sales kami mungkin atau menanggapi produk yang baru masih kurang menguasai produk tersebut sehingga waktu ditawarkan konsumen itu masih ragu atau tidak mau mencoba atau membeli.	Iya kadang kalau salesman memasarkan barang itu kana da kesulitan apabila barang itu : Satu, barang baru belum bisa diterima konsumen, kedua barang itu kalau tidak benar-benar bagus konsumen tidak mau order. Iya kadang salesman menjual barang-barang yang laku saja, kalau barang-barangnya kurang laku kadang-kadang diabaikan, akhirnya barang itu tidak	Kalau sales-sales yang baru mereka kurang mengenal produk sehingga cara memasarkan itu kurang menarik minat konsumen. Jadi orderan itu bisa kurang, barang kurang lancar lakunya. ya terkadang untuk produk yang baru kita perlu waktu, biasanya kendalanya itu orang sudah biasa memakai produk yang lain, maka untk produk yang baru kita perlu untuk menanamkan kepercayaan buat konsumen bahwa produk yang baru ini	Valid

		laku. Makanya kita mencari jalan keluarnya mau tidak mau barang itu kita berikan sebagai bonus kepada konsumen yang sudah mengambil banyak.	juga mempunyai kualitas mutu yang sama dan juga harga yang terjangkau.	
Proses pengaturan jadwal pengiriman barang	Nah, untuk jadwal pengiriman barang kami kebetulan ditangani oleh bagian gudang cukup bagus yaitu pengiriman barang itu biasa dilakukan setiap hari pada saat siang hari karena mengingat pagi hari kami menyiapkan barang-barang yang akan dikirim tersebut dan kemudian setelah siap maka armada akan mengirimkan ke konsumen, masing-masing armada itu sudah dijadwalkan tempat pengirimannya.	Pengiriman barang setiap hari, ke daerah-daerah menggunakan armada, masing-masing armada ada empat. Jadi satu armada di bawa oleh tiga orang yaitu satu supir dan dua yan tukang angkat.	Untuk jadwal pengiriman sesuai dengan orderan sales, jadi setiap order yang masuk dikirim setiap satu hari setelah <i>oder</i> itu masuk.	Valid
Orang yang bertanggung jawab mengatur jadwal pengiriman barang	Untuk mengirimkan barang dan tanggung jawab pengirimannya kami serahkan semua ke bagian gudang karena mereka sudah ada beberapa orang mereka yang mengatur pengiriman barang-barang tersebut beserta dengan jadwal yang sudah diatur atau sudah ditetapkan.	Ya bagian gudang sih, ada satu orang yang ditunjuk oleh pimpinan. Jadi mereka mengecek satu per satu barang yang mau dikirim hari itu.	Yang mengatur jadwal pengiriman barang adalah orang bagian gudang ada yang dikhususkan mengkoordinasi armada, menyesuaikan pesanan yang diterima dari <i>sales</i> .	Valid
Kendala pembagian jadwal pengiriman barang	Saya rasa kalau untuk kendala, pengiriman barang selama ini tidak ada yang begitu besar, hanya kadang-kadang ada miss komunikasi namun masih bisa diatasi karena jadwal pengiriman barang itu sudah diatur sedemikian bagus jadi semuanya itu bisa lancar.	Iya ada kendala-kendala kecil terkadang ada miss komunikasi antara orang yang membuka nota dan orang yang dipercayakan untuk pengiriman. Solusinya mau gak mau ya kita kirim ulang hari itu juga walaupun yang dikirim hanya satu orang, kita selesaikan hari itu juga supaya servis pelayanannya puas dan konsumen tidak kecewa. Tapi ini jarang sekali terjadi, kita	Sekarang gak ada sih. Mungkin ada kendala-kendala kecil yang bisa diatasi, tidak terlalu mendasar. Terkadang ada miss komunikasi, kadang juga saat kiriman hari itu terlalu banyak, ada kendala-kendala kecil sehingga ada beberapa <i>konsumen</i> yang terpending atau yang tertinggal, nah itu aja. Bisa dikirim juga untuk esok hari. Tidak mengurangi nilai di mata konsumen, karena tidak terlalu sering dan bisa dikomunikasikan jadi konsumen bisa	Valid

		usahakan bersosialisasi dengan karyawan sehingga mereka mencintai pekerjaannya dan supaya kesalahan-kesalahan seperti itu tidak terjadi lagi.	mengerti.	
Proses penagihan pembayaran ke konsumen	Ya penagihannya, setelah barang dikirim dan diterima oleh konsumen maka kami harus memberikan nota yang harus ditandatangani sebagai bukti bahwa barang telah diterima oleh konsumen dengan persetujuan harga yang ada dan kami berikan kredit selama satu bulan, dimana satu bulan yang akan datang nota tersebut akan kami tagih ke konsumen. Kebetulan bisnis kami memang kami tawarkan dengan tempo waktu satu bulan pembayaran jadi hampir semua mungkin 90% yang mengambil fasilitas kredit yang kami berikan.	Waktu pengiriman barang setelah diterima langganan kami menyerahkan nota sebagai bukti pembayaran yang harus ditandatangani. Kami memberi tempo kredit satu bulan, kemudian sales yang menawarkan, menagih sesuai jatuh tempo. Tapi kadang-kadang itu satu bulan juga bisa lewat lagi, disesuaikan dengan ekonomi pasar.	Kami memberikan kredit kepada <i>konsumen</i> satu bulan, ada juga <i>konsumen</i> yang <i>cash</i> . Kalau untuk <i>konsumen</i> yang <i>cash</i> kami tidak mengalami kendala karena begitu barang mereka terima mereka sudah membayar <i>invoice</i> lunas.	Valid
Kendala penagihan pembayaran ke konsumen	Dengan demikian kami tidak mengalami kesulitan namun kadang-kadang terdapat kendala-kendala di dalam pembayaran yang sudah jatuh tempo. Kendala-kendala itu yah cukup banyak juga yang kami alami di dalam proses pembayaran dari konsumen. Misalnya konsumen atau konsumen itu harusnya akan membayar nota tepat satu bulan yang sudah ditentukan sesuai jangka waktu, tetapi pembayaran itu bisa diulur-ulurkan sehingga pada waktu jatuh tempo, pembayaran tu tertunda, nah itu kendalanya. Terus kendala yang lain juga pembayaran macet	Banyak sekali, satu pembarannya kadang-kadang macet akibat karena konsumen bangkrut, kena musibah, dan kebakaran, dan musibah banjir. Terus kadang-kadang pembayaran macet itu perlu proses untuk menagihnya, kadang-kadang juga tidak mau bayar, ada juga konsumen yang betul-betul nakal istilahnya gak mau bayar kadang-kadang sampai kabur. Iya menjadi kesulitan, kadang-kadang saya suruh orang tagih, tai dibayar juga untuk	Kalau untuk kredit yang satu bulan, sekarang kami mengalami kesulitan dimana <i>konsumen</i> merasa mereka pasaran kurang ramai sehingga mereka tidak bisa membayar lunas, terkadang lagi <i>konsumen</i> menutup toko mereka karena bangkrut sehingga mereka tidak bisa bayar.	Valid

	<p>yaitu pembayaran yang tidak dibayarkan oleh konsumen kemungkinan karena konsumen bangkrut, atau bahkan ada konsumen yang lari, ada juga konsumen yang tidak mau bayar karena meninggal, terus ada juga konsumen yang terkena musibah kebakaran atau banjir mereka tidak mau membayar juga, dan konsumen yang kurang baik sengaja tidak membayar nota yang sudah jatuh tempo, yang pertamanya diulur-ulur, hingga bulan berjalan yang cukup lama akhirnya tidak dibayar. Sales-sales kami mendatangi konsumen dengan mengingatkan bahwa nota tersebut sudah jatuh tempo dan kami berusaha untuk memperlihatkan nota-nota yang sudah jatuh tempo dan akan kami minta pembayaran kepada mereka. Disitulah masih ada kesulitan kami, ketika kami datangi atau kami tagih-tagih seperti saya katakana tadi konsumen sudah lari, konsumen sudah bangkrut dan tidak ada barang-barangnya lagi. Demikian juga ada konsumen yang meninggal tidak mau bayar, baik itu karena banjir. Ya benar-benar sampai akhirnya kami tidak bisa menagih.</p>	<p>jangka waktu yang lama, kadang-kadang perlu waktu dua, tiga sampai empat tahun. Kadang-kadang juga gak bisa selesai karena orang sudah kabur anggap aja kerugian perusahaan.</p>		
<p>Kendala dalam mengelola keuangan</p>	<p>Kalau untuk pengelolaan keuangan khususnya juga pengeluaran selama ini tidak ada kendala.</p>	<p>Kalau awal-awal dulu sebelum mengenal bank ada masalah, tapi setelah kenal bank, bank yang memberikan pinjaman pada kita, sementara ini tidak ada masalah.</p>	<p>Selama ini masalah keuangan kami masih teratasi dengan baik, selama ini tidak ada kendala sih untuk pengeluaran sesuai dengan <i>cost</i> yang sudah ditentukan.</p>	<p>Valid</p>

Lampiran 4 : Dokumentasi



Peneliti dengan Narasumber 1
Sumber : Dokumentasi Penulis



Peneliti dengan Narasumber
Sumber : Dokumentasi Penulis



Peneliti dengan Narasumber 3
Sumber : Dokumentasi Penulis



Suasana kantor
Sumber : Dokumentasi Penulis



Transportasi truk perusahaan
Sumber : Dokumentasi Penulis

