

Dinamika Perusahaan Keluarga di Bawah Kepemimpinan Perempuan

(Studi Kasus pada Industri *Catering* di Balikpapan)



Ditulis Oleh :

Nama : Baehaqy Adam Abroor

NomorMahasiswa : 12311305

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

Dinamika Perusahaan Keluarga Di Bawah Kepemimpinan Perempuan

(Studi Kasus pada Industri *Catering* di Balikpapan)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh :

Nama : Baehaqy Adam Abroor

Nomor Mahasiswa : 12311305

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

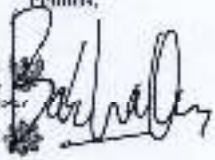

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dipublikasikan orang lain untuk memperoleh gelar kecerdasan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, Maret 2018

Penulis,

Baehaqy Adam Alhrom

Dinamika Perubahan Keluarga Di Dalam Kepemimpinan Perempuan

(Studi Kasus pada Industri Catering di Balikpapan)

Disusun Oleh :

Nama : **Dachay Adnan Akbar**
Nomor Mahasiswa : **12511303**
Jurusan : **Manajemen**
Bidang Konsentrasi : **Sumber Daya Manusia**

Yogyakarta, Maret 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dr. Achmad Sobirin, MBA, PhD

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**DINAMIKA PERUSAHAAN KELUARGA DI BAWAH KEPEMIMPINAN PEREMPUAN
(STUDI KASUS PADA INDUSTRI CATERING DI BALIKPAPAN)**

Dibuat Oleh : BAEHAQY ADAM ABROOR

Nomor Mahasiswa : 12311305

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Selasa, tanggal: 10 April 2018

Pengaji Pembimbing Skripsi : Achmad Sobirin, Drs, MBA, Ph.D.

Penguji : Ardiansyah Sunarno, SE, MM.

**Mengesahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

Dr. D. Agas Harjito, M.Si.

MOTTO

*Hai orang-orang beriman,
Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai pertolonganmu,
Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar
(Al-Baqarah: 153)*

*Man Jadda Wa Jadda
Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya.
Man Shabara Zhafira
Siapa yang bersabar pasti beruntung
Man Sara Ala Darbiwashala
Siapa menapaki jalan-Nya maka akan sampai ke tujuan*

*Jangan pernah menyerah atas cita-citamu jika gagal bangkit lagi, gagal lagi
bangkit lagi seperti itu terus selamanya sampai cita-citamu tercapai. dari segala
halang rintang disitulah karakter dan kualitasmu teruji*

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga salah satu karyaku ini dapat kupersembahkan khususnya untuk kedua orang tua ku yang tak pernah henti selalu mendukung dan mendoakanku setiap saat. dan untuk keluarga besarku serta sahabat-sahabat terbaik ku, terimakasih atas dukungan dan support serta doanya selama ini. Kalian lah sumber semangat ku serta inspirasiku. Terimakasih Banyak atas segalanya.

Karya ini Aku Persembahkan Untuk :

Seluruh Keluarga Besarku yang Selalu Senantiasa

Memberikan Do'a , Dukungan, serta Supportnya.

Dan Untuk Seluruh Sahabat-Sahabatku.

ABSTRACT

This research entitled Family Company Dynamics Under Women's Leadership (Case Study on Catering Industry in Balikpapan). The purpose of this research is 1) to know the description of the process of the formation of women leadership, 2) to know the female leadership style, 3) to know the description of ways and direction of business development. This research is a qualitative research with case study approach. This research uses data collection method in the form of interview and documentation. Resource persons in this research are Satriani Ingsuni, Rosliana, and Elita Rachman who is the leader in the catering business she has. To know the wetness of data used credibility test and transferability test. Data collecting method using triangulation while data analysis method using data reduction, data presentation, and conclusion drawing / verification.

This study found that there are two kinds of dominating motivation that make women have leadership spirit of each resource, that is based on organizational result and result from parent role. Leadership style possessed by the resource person as a whole is very good as a leader and apply justice, but the most prominent is a firm attitude, big soul, and merciful. Their business development is to improve quality and quality, promotion, cooperation, good service, product innovation, and business development. The dominant in the development of this business is aggressively promoting and creating new business units in line with existing business

Keywords: *female leadership, family company, business development*

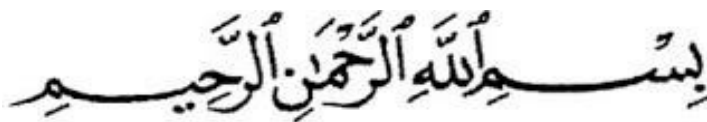
ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul *Dinamika Perusahaan Keluarga Di Bawah Kepemimpinan Perempuan (Studi Kasus pada Industri Catering di Balikpapan)*. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui gambaran proses terbentuknya kepemimpinan perempuan, 2) untuk mengetahui gaya kepemimpinan perempuan, 3) untuk mengetahui gambaran cara dan arah pengembangan usaha. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Narasumber didalam penelitian ini adalah Satriani Ingsuni, Rosliana, dan Elita Rachman yang merupakan pemimpin pada usaha catering yang dimilikinya. Untuk mengetahui keabsahan data digunakan uji kredibilitas dan uji *transferability*. Metode pengujian data menggunakan triangulasi sedangkan metode analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan *conclusion drawing/verification*.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat dua macam motivasi yang mendominasi yang membentuk perempuan memiliki jiwa kepemimpinan dari masing-masing narasumber, yakni berdasarkan hasil berorganisasi dan hasil dari peran orang tua. Gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh narasumber secara keseluruhan sangat baik sebagai pemimpin dan menerapkan keadilan, namun yang paling menonjol adalah sikap tegas, berjiwa besar, dan penyayang. Pengembangan usaha yang mereka lakukan adalah meningkatkan mutu dan kualitas, promosi, menjalin kerjasama, pelayanan yang baik, inovasi produk, dan mengembangkan usaha. Yang mendominasi dalam pengembangan usaha ini adalah gencar melakukan promosi dan menciptakan unit bisnis baru yang sejalan dengan usaha yang ada

Kata kunci : *kepemimpinan perempuan, perusahaan keluarga, Pengembangan usaha.*

KATA PENGANTAR



ASSALAMUALAIKUM Wr.Wb.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan anugrahNya, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :**“Dinamika Dinamika Perusahaan Keluarga Di Bawah Kepemimpinan Perempuan (Studi Kasus pada Industri Catering di Balikpapan)**

Skripsi ini dalam rangka menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam Kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu, mendorong dan mendoakan penulis selama masa kuliah hingga saat diselesaikannya skripsi ini yaitu kepada :

1. Drs. Achmad Sobirin, MBA, PhD. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, koreksi, dorongan, nasehat, kesabaran, wawasan dan pengarahannya demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agus Harjito, M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Sutrisno, Dr., Drs., MM selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang dengan penuh pengabdian telah memberikan ilmu dan pengetahuannya.

5. Bapak Suyatno dan Ibu Nanik Budiati selaku orangtua penulis yang selalu memberikan doa, motivasi, nasehat dan dukungan yang luar biasa, baik moril maupun materil selama penulis menjalani perkuliahan maupun dalam menjalani kehidupan.
6. Kakak dan adik penulis Anne Churia Rachman, Chuck Zacky Janathan, Dea Jannet Firdausi, Elsa Churia Rachman, Faaza Erick Fathona, dan Gwenn Khalida Mutya, yang selalu memberi semangat dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan tidak henti-hentinya untuk selalu mengingatkan dalam hal kebaikan.
7. Untuk sahabat saya yang sudah taubat ke jalan yang lebih lurus, sahabat saya sejak SD hingga kuliah Haryosudanto yang telah setia untuk menjadi bagian dalam berproses menjadi seorang manusia yang lebih baik dan lebih bermanfaat terimakasih atas waktu dan nasehatnya selama ini
8. Untuk sahabat-sahabat penulis yang selalu membantu untuk menjadi pribadi yang lebih baik dalam menjalani kerasnya kehidupan Vebi, Arum, Tiwi, Yani, Tiara, Iin, Ira, Fani, Febrina, Nabila, Vivian, Adi, Lintang, Ical, Sergio, Renaldi, Kevin, Elliot, Abraham, Daniel terima kasih atas semua doa, support, dan motivasi serta nasihat yang positif selama ini.
9. Untuk teman seperjuangan penulis dari semester satu Sekar, Aldo, Rieski dan Sitria yang selama ini selalu menemani dan banyak membantu.
10. Untuk teman-teman UKM futsal UII terimakasih atas pembelajarannya dan ilmu-ilmu yang telah ditularkan serta bantuan selama perkuliahan.
11. Untuk Pak Sumar beserta keuarga terima kasih atas ijin dan bantuan selama ini untuk bisa tinggal bersama dan mengingatkan untuk terus mengaji.

12. Semua pihak dan semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu selama proses pembuatan dan segala doa serta motivasinya.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga penulis membutuhkan saran dan kritik yang akan bermanfaat dalam melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini agar penulis dapat lebih maju lagi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada mereka semua yang terbaik atas segala doa dan bantuannya selama ini. dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2018

Penulis,

Baehaqy Adam Abroor

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Berita Acara Ujian Tugas Akhir/Skripsi.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Abstract	viii
Abstraksi	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II landasan Teori	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Peran <i>Hard Approach</i> dan <i>Soft Approach</i>	12
2.2.2 Kepemimpinan	14
2.2.3 Fungsi Kepemimpinan	16

2.2.4 Teori Kepemimpinan	18
2.2.5 Kepemimpinan Perempuan	21
2.2.6 Konsep <i>Gender</i>	23
2.2.6.1 Penegrtian <i>Gender</i>	23
2.2.6.2 Ketidakadilan <i>Gender</i>	24
2.2.7 Bisnis Keluarga	26
2.2.7.1 Penegertian Bisnis Keluarga	26
2.2.7.2 Jenis Perusahaan Keluarga	29
2.2.8 Pengembangan Usaha	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Narasumber Penelitian	37
3.4 Ruang Lingkup Penelitian	39
3.5 Instrumen penelitian	39
3.5.1 Proses Menjadi Pemimpin	40
3.5.2 Kepemimpinan Perempuan	40
3.5.3 Pengembangan Usaha Industri Catering	41
3.6 Jenis data Penelitian	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7.1 Wawancara	43
3.7.2 Observasi	45
3.7.3 Dokumentasi	45
3.8 Teknis Analisis Data	46
3.9 Keabsahan Data	48
3.9.1 Uji kredibilitas	48
3.9.3 Uji Transferability	50

BAB IV TEMUAN PENELITIAN	52
4.1 Proses kepemimpinan Perempuan	54
4.1.1 Berawal Dari Hobi	55
4.1.2 Mengalir Seperti Air	59
4.1.3 Pengalaman <i>Study</i>	59
4.1.4 Faktor Keturunan	60
4.1.5 Pemimpin yang Teruji	63
4.2 Perempuan dan Sifat Kepemimpinannya	65
4.2.1 Pemimpin yang Tegas	67
4.2.2 Pemimpin yang Lemah Lembut	67
4.2.3 Pemimpin yang Dekat Dengan Karyawan	68
4.2.4 Pemimpin yang Memotivasi	71
4.2.5 Pemimpin Mengambil Keputusan Bersama	73
4.3 Pengembangan Bisnis Catering	75
4.3.1 Awal Berkembang	77
4.3.2 Membangun Relasi	82
4.3.3 Membangun Unit Bisnis Baru	82
4.3.4 Mutu dan Kualitas	85
4.3.5 Promosi	85
4.3.6 Hasil Pengembangan	86
4.3.7 Pengelolaan Perusahaan	90
4.3.8 Kelanjutan Bisnis	92
BAB V DISKUSI HASIL TEMUAN	95
5.1 Gambaran Proses Menjadi Seorang Pemimpin	95
5.2 Gambaran Kepemimpinan	97
5.3 Pengembangan Bisnis Keluarga	99

BAB VI PENUTUP	101
6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Pedoman Wawancara	109
Lampiran B : Tabel Reduksi	117
Lampiran C : Transkrip Wawancara	126
Lampiran D : Dokumentasi Foto	201

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Pedoman Wawancara	110
Lampiran B : Tabel Reduksi	118
Lampiran C : Transkrip Wawancara	127
Lampiran D : Dokumentasi Foto	202

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbicara mengenai sebuah usaha atau perusahaan maka dibutuhkan seorang pemimpin. Pemimpin merupakan unsur yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pemimpin menjadi ujung tombak sebuah perusahaan karena pemimpin mempunyai visi dan misi yang ingin dicapai apa yang telah ditetapkan dalam organisasi tersebut. Selain pemimpin, peran karyawan dalam menjalankan sebuah organisasi tentu sangat dibutuhkan. Tanpa adanya usaha yang dilakukan oleh pemimpin dan karyawan maka perusahaan tidak dapat berkembang dengan baik.

Kepemimpinan adalah kunci penting kemajuan sebuah organisasi dan perusahaan. Pemimpin dan kepemimpinan mempunyai gaya yang berbeda dalam memimpin baik laki – laki dan perempuan juga memiliki keahlian yang sama dalam memimpin perusahaan. Perempuan dapat memimpin dengan baik seperti laki – laki (Dhewanto, 2012).

Kepemimpinan merupakan satu fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu membuat orang lain menyelesaikan pekerjaan, mempertahankan semangat kerja, dan memotivasi bawahan (Dessler, 1997). Kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi prestasi suatu organisasi karena kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mengoordinir orang lain,

memotivasi perilaku, serta proses mempengaruhi dalam suatu kelompok untuk menentukan arah serta tujuan organisasi tersebut

Peran seorang pemimpin sangat mempengaruhi tumbuh dan kembangnya suatu perusahaan. Hemphill dan coons dalam Yukl (2005) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah perilaku individu yang mengarahkan aktivitas kelompok untuk mencapai sasaran bersama. Kepemimpinan merupakan hal yang mutlak bagi suatu organisasi dimana tujuan organisasi tersebut dapat tercapai.

Dewasa ini, dalam era globalisasi pemimpin – pemimpin suatu organisasi atau perusahaan didominasi oleh laki – laki, karena pemimpin laki – laki mempunyai karakter tegas dan mampu menjalankan sebuah perusahaan. Stigma bahwa “bahwa perempuan tidak perlu sekolah tinggi – tinggi yang akhirnya ke dapur juga” seringkali dijadikan alat untuk membenarkan tindakan tidak adil terhadap kaum perempuan, namun zaman modern seperti sekarang ini stigma tersebut tidak lagi berlaku bagi kaum perempuan. Hal ini terbukti dengan banyaknya perusahaan yang didirikan kaum perempuan di Indonesia seperti perusahaan PT. Sido Muncul yang awal mulanya dikelola oleh Ibu Rahkmat Sulistio, Nyonya Meneer yang dulu pernah dipimpin oleh putri Nyonya Meneer yaitu Nonnie, dan Perusahaan Mustika Ratu yang awalnya dipimpin oleh BRA Mooryati Soedibyo, sedangkan di dalam jajaran pemerintahan banyak pula tokoh-tokoh kaum perempuan yang dapat berkontribusi dalam berbagai sektor seperti Susi Puji Astutidan Sri Mulyani yang menjabat sebagai Menteri Kelautan

dan Perikanan serta Menteri Keuangan Hal inilah yang membuat perempuan setara kepemimpinannya dengan laki – laki (Dhewanto, 2012).

Wanita cenderung lebih pandai dalam membangun hubungan dibandingkan dengan pria. Kemampuan komunikasi wanita lebih bagus. Hal ini juga disebabkan karena wanita lebih sensitif, dan mereka pandai membaca pikiran. Jadi mereka cenderung lebih memahami emosi orang lain disekitarnya, atau disebut juga empati. Kemampuan ini sangat penting untuk dimiliki oleh seorang pemimpin membentuk kepeduliannya terhadap orang lain menjadikan karyawan merasa dihargai, dipahami, dan didukung. Bagi seorang perempuan, karyawan bukan hanya alat melainkan sebagai rekan kerja yang sama-sama manusia (Bennis, 2008).

Perempuan memiliki gaya bisnis yang berbeda dengan kaum pria. Perempuan lebih memilih jenis bisnis yang masih berada dalam lingkup keseharian, serta menggunakan gaya bisnis dari hati ke hati dengan konsumennya. Perasaan yang cenderung personal, mengenal pelanggan secara mendalam, dan pendekatan yang melibatkan emosi, merupakan kekuatan bisnis para perempuan. (Danarti dan Sukendro 2008)

Pemimpin perempuan sekarang sudah diakui kesetaraannya dengan laki-laki diberikan kesempatan yang sama dan tidak ada penolakan terhadap sesuatu misal saja jabatan hanya karena alasan seorang perempuan. Kenyataan ini memungkinkan perempuan menawarkan suasana lain yaitu suasana yang lebih manusiawi dalam kepemimpinan

Era globalisasi dunia usaha ditandai dengan persaingan yang ketat di segala bidang, termasuk pada *family business*. Banyak pemimpin perempuan yang memulai memasuki dunia bisnis diawali dari bisnis keluarga. Bisnis keluarga (*family business*) adalah sebuah perusahaan yang dimiliki, dikontrol, dan dijalankan oleh anggota sebuah atau beberapa keluarga. Meskipun demikian, bukan berarti bahwa semua pekerja dalam perusahaan merupakan anggota keluarga (Susanto, 2005).

Dunia usaha terus berkembang dari waktu ke waktu. Definisi dari usaha adalah kegiatan yang dilakukan manusia untuk mendapatkan penghasilan baik berupa uang maupun barang yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan dan mencapai kemakmuran yang diinginkan (Rusdiana, 2014). Tujuan usaha adalah hasil atau keuntungan baik langsung maupun tidak langsung. Untuk dapat mencapai tujuan maka setiap individu yang menjalankan usaha senantiasa mencari jalan untuk selalu memperoleh sesuatu yang lebih menguntungkan sebelumnya (Widjaja dalam Rusdiana, 2014).

Berbagai macam karakteristik kepemimpinan perempuan dalam memimpin sebuah perusahaan, terutama perusahaan keluarga, mereka pasti memiliki strategi dan pemikiran sendiri dalam menjalankan dan mengembangkan bisnisnya. Dalam mengembangkan bisnis keluarga yang harus dilakukan adalah dengan menganalisis pengaruh jangka panjang dengan berbagai strategi potensial yang akan di implikasikan dalam bisnisnya. Strategi bisnis baru perlu diterapkan dalam bisnis keluarga agar dapat bertahan di tengah persaingan global saat ini. Salah satu strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan berinovasi meningkatkan

kualitas produk maupun pelayanan kepada pelanggan. Tujuannya sendiri agar bisnis keluarga yang dibangun memiliki keunggulan kompetitif atau nilai lebih yang akhirnya akan membuat usaha keluarga terus mampu bersaing dengan para pesaing dan berkembang.

Sebuah perusahaan apabila tidak melakukan sebuah pengembangan dalam bisnisnya maka nantinya dipastikan akan mengalami kemunduran dan berakhir bangkrut karena dunia bisnis selalu berputar dan memiliki iklim yang berubah-ubah dan itu yang pasti tidak diinginkan oleh semua para pelaku bisnis. Itulah yang menyebabkan sebuah bisnis harus melakukan sebuah pengembangan melalui strategi-strategi yang ada.

Mengeluti bisnis makanan memang tidak ada matinya. Selain menghasilkan keuntungan yang tinggi, makanan juga menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang. Jadi, dimanapun, kapanpun, kita membutuhkan makanan sebagai sumber pokok kehidupan. Menekuni bisnis pembuatan makanan memang membutuhkan ketekunan dan keuletan yang tinggi. Karena yang menjadi pertimbangan utama dalam menekuni bisnis ini adalah cita rasa. Apabila makanan kita sudah sesuai dengan selera konsumen, maka dijamin pesananpun akan terus mengalir. Memang ini tidak dijamin seratus persen, karena ada juga konsumen yang selain mencari selera makan yang pas, tetapi juga mencari tempat yang sesuai. Oleh karena itu, bisnis yang paling menarik perhatian saat ini yaitu bisnis di bidang kuliner. Selama manusia tetap memiliki keinginan untuk makan – makanan yang lezat, bisnis ini tidak akan pernah ada habisnya. Untuk memulai suatu usaha paling mudah adalah dimulai dari hobi. Salah satu alasannya karena

kita bisa bekerja tanpa merasa terpaksa karena itu merupakan kegemaran kita (Danarti dan Sukendro,2008)

Di antara berbagai jenis makanan yang bisa dijadikan inspirasi bisnis, yang paling mudah dibuat dan bisa dilakukan dirumah adalah bisnis jasa penyedia makanan atau yang bisa disebut *Catering*.Memiliki hobi memasak, terlebih lagi memiliki lidah dengan cita rasa yang tinggi inilah yang menjadi alasan bagi sebagian besar yang didominasi oleh perempuan dalam memulai membangun usaha *catering*. Kini peran jasa *catering* sangat dibutuhkan dalam acara berskala kecil maupun besar dan dibutuhkan tidak hanya pada hari-hari tertentu atau hari besar saja melainkan dibutuhkan setiap hari setiap waktu.Ini yang menyebabkan usaha *catering* memang sudah banyak bermunculan namun kebutuhannya juga semakin meningkat sehingga peluang usaha di bidang *catering* akan selalu terbuka.

Kota Balikpapan sebagai salah satu kota yang besar dan berkembang lebih dikenal sebagai kota minyak yang masyarakatnya dikenal sebagai karyawan dan pengusaha-pengusaha di bidang industri serta masyarakat dengan gaya hidup yang terbilang tinggi, sehingga peranan dari jasa *catering* sangat dibutuhkan. Asosiasi Pengusaha Jasa Boga Indonesia (APJI) Balikpapan mengatakan saat ini terdapat sekitar 50 perusahaan jasa boga yang menjadi anggota asosiasi pengusaha kuliner tersebut. Jumlah ini membuktikan perusahaan *catering* di Balikpapan tumbuh berkembang bagaikan jamur di musim hujan. Hal ini menimbulkan persaingan antar pengusaha *catering* itu sendiri. Satu sama lain berlomba-lomba untuk merebut hati konsumen dengan berbagai tawaran produk yang menarik.

Kondisi ini merupakan ancaman bagi perusahaan yang belum siap bermain dalam peraturan bisnis, di sisi lain bagi perusahaan yang sudah siap menghadapi pasar tentu memiliki strategi pengembangan bisnis yang bisa diandalkan. Persaingan yang ketat antar perusahaan dengan produk sejenis tersebut akan mendorong perusahaan untuk lebih berpacu dalam meningkatkan produk mereka.

Saat ini pengusaha di bidang *catering* terus melakukan perubahan dan mengeluarkan menu-menu terbaru dan ide-ide kreatif untuk perkembangan usaha mereka, mereka tidak menyajikan menu yang sama dan tampilan layout yang sama akan tetapi selalu berusaha menyajikan hal-hal yang baru, sesuai dengan keinginan konsumen yang terus berkembang. Bahkan untuk mengembangkan usahanya tidak menutup kemungkinan para pengusaha ini membuka cabang-cabang di kota lain bahkan atau membuka unit bisnis yang masih sejalan dengan usaha *catering* seperti *wedding organizer*, *make up artist (MUA)* untuk pengantin, *entertaint* untuk pernikahan, dekorasi, sewa baju pernikahan, dan sewa alat perlengkapan pernikahan atau acara-acara lainnya.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul *Dinamika Perusahaan Keluarga Di Bawah Kepemimpinan Perempuan (Studi Kasus pada Industri Catering di Balikpapan)*. Peneliti tertarik untuk melakukan studi kasus terhadap beberapa usaha *catering* untuk memberikan gambaran peran pemimpin perempuan yang memimpin sebuah perusahaan keluarga serta cara proses pengembangan usaha yang dilakukannya hingga harapan perkembangan *catering* itu sendiri di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi tentang keberhasilan pemimpin

perempuan dalam memimpin sesuai dengan bidangnya. Diharapkan pula akan semakin banyak penelitian-penelitian lain tentang perempuan dan kepemimpinan perempuan pada masa yang akan datang agar mampu menjadi bukti bahwa perempuan juga mempunyai peran, kemampuan, dan kontribusi yang sama dengan pemimpin laki-laki dalam membangun serta mengembangkan bangsa dan negara.

1.2. Fokus Penelitian

1. Proses perempuan menjadi pemimpin
2. Gaya Kepemimpinan perempuan sebagai pemimpin
3. Proses pengembangan usaha industri *catering*

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses perempuan menjadi pemimpin?
2. Bagaimana gaya kepemimpinan perempuan sebagai pemimpin sebuah perusahaan?
3. Bagaimana proses pengembangan usaha yang dijalankan selama ini?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses kepemimpinan perempuan menjadi seorang pemimpin
2. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan perempuan dalam industri *catering*
3. Untuk mengetahui proses pengembangan usaha yang dijalankan selama ini

1.5. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat. Manfaat tersebut bisa bersifat teoritis dan praktis. Adapun manfaatnya yaitu bagi :

1. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepemimpinan perempuan dalam bisnis pelayanan jasa pada perusahaan keluarga. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pemimpin perempuan dan masalah atau hambatan yang dihadapi oleh pemimpin perempuan dalam kepemimpinannya.

2. Bagi instansi

Sebagai penambah wawasan, serta motivasi agar dapat terus menjalankan perusahaan dengan baik guna meningkatkan kinerja karyawan untuk dapat mendukung pencapaian visi, misi dan tujuan yang dipimpin oleh seorang pemimpin perempuan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan, sehingga meningkatkan pengetahuan mengenai kepemimpinan perempuan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Barret dan Ken (2009) dengan judul “*Spotlights and shadows: Preliminary findings about the experiences of women in family business leadership roles*” menemukan bahwa secara umum peran perempuan itu berbeda dari masa sebelumnya dan perempuan sering terganggu untuk mencapai fokus dalam menjalankan bisnis keluarga. Hanya satu sample dari empat sample yang bisa melewati tahap pembelajaran yang biasanya ditemukan para pria. Penemuan kedua menegaskan bahwa hadirnya sebuah pembelajaran akan melahirkan kepemimpinan yang sukses walaupun membutuhkan waktu yang lama. Pengalaman berusaha keluar dari bayang – bayang pemilik sebelumnya menegaskan bahwa sumber pembelajaran dapat berbentuk individu seperti CEO. Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa organisasi bias dijadikan sebagai sarana pembelajaran. Hasil ketiga mereka memiliki kesesuaian dengan semakin berkembangnya keyakinan dalam suatu komunitas riset yang memperdebatkan masalah kepemimpinan dan entrepreneurship dari sudut pandang gender laki – laki dan perempuan. Semua berusaha untuk membentuk suatu hubungan bisnis keluarga mereka. Hal ini bisa dijadikan pula bukti bahwa perempuan juga berkualitas.

Penelitian yang berjudul *Research on Women in Family Firms Current Status and Future Directions* (2010) ini dilakukan oleh Jimenez dalam *Family*

Business Review, hasil dari review penelitian yang meneliti partisipasi perempuan dalam perusahaan keluarga adalah penting dan relevan bagi praktek bisnis keluarga karena dapat memberitahu keluarga dalam berbisnis tentang faktor-faktor yang berpengaruh positif terhadap kepemimpinan kepentingan perempuan dan orang-orang yang dapat mengurangi peluang perempuan untuk mencapai posisi tertinggi di perusahaan-perusahaan. Dengan demikian, banyak keluarga yang harus mengetahui informasi lebih lanjut tentang bagaimana untuk mensosialisasikan putrid mereka sejak kecil sehingga mereka dapat mengemabngkan minat dalam perusahaan keluarga dan tentang cara terbaik untuk memanfaatkan potensi penuh dari paara wanita untuk masa depan dan keberhasilan bisnis.

Penelitian yang berjudul *Is Blood Thicker Than Water? A Study of Stewardship Perceptions in Family Business* (2010) ini dilakukan oleh James, Mathew, dan David. Hasil dari penelitian ini menekankan pada teori stewardship untuk menjelaskan bahwa budaya dan hubungan dalam bisnis keluarga. Para peneliti juga telah menunjukkan bahwa kepengurusan mengarah ke kinerja superior bisnis keluarga. Sampai saat ini, beberapa analisis empiris menegani mekanisme situasional yang terkait dengan pelayanan dalam bisnis keluarga. Makalah ini membahas peran dari keluarga dalam menjelaskan kepengurusan dalam bisnis keluarga, termasuk peran kepercayaan, dan pengawasan persepsi dan persepsi lembaga yang lebih rendah di kepemimpinan perusahaan keluarga dari anggota non keluarga, menunjukkan darah yang lebih tebal dari air.

Persamaannya dengan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian tentang pengelolaan bisnis keluarga yang dipimpin oleh seorang

perempuan. Perbedaannya adalah pada saat pengumpulan data peneliti tidak memakai metode dokumentasi sedangkan penulis memakai dokumentasi pada saat melakukan penelitian.

2.2. Landasan Teori.

2.2.1. Peran *Hard Approach* dan *Soft Approach*

Dalam dunia kerja, ada beberapa pendekatan yang dapat dilakukan kepada karyawan untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Pendekatan besar dalam pengembangan MSDM dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu pendekatan *hard approach* dan *soft approach*.

Orientasi pendekatan *hard approach* cenderung bersifat instrumental dan terfokus pada penggunaan SDM dan bukan pada indentifikasi dan pengembangan SDM sebagaimana *soft approach*. Pengelolaan karyawan berdasarkan *hard approach* manajemen melakukan pengawasan dan pelaksanaan melalui sumber eksternal seperti desain jabatan, pengukuran kinerja, upah yang terkait dengan kinerja dan penilaian staf.

Apabila manajemen menggunakan *soft approach*, maka fokus pengelolaan karyawan tertuju pada sumber internal, seperti pengembangan komitmen individu, *shared value*, kepentingan bersama dan pengawasan sendiri. Kedua pendekatan ini dihubungkan oleh faktor kultur yang berkembang dalam organisasi. Sesungguhnya, pendekatan apapun yang digunakan dalam pengelolaan SDM, hasil yang diinginkan adalah terbentuknya kemampuan SDM yang dapat diandalkan sebagai sumber keunggulan kompetitif (Alwi, 2008).

1. Pendekatan *Hard Approach*

Dalam proses pembentukan sumber daya manusia yang unggul melalui pendekatan keras (*hard approach*), ada tiga faktor yang secara signifikan saling terkait dan *crucial* sifatnya terutama dalam tahap *attracting* (menarik) dan *developing* (berkembang) yaitu sistem rekrutmen dan seleksi, sistem pelatihan dan pengembangan. Kedua sistem tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

a. Rekrutmen dan Seleksi

Variabel individu yang penting diamati selain latar belakang keluarga pendidikan dan pengalaman adalah potensi yang dimiliki individu (*talented individual*). Kapasitas kemampuan dan kapasitas pembelajaran (*learning capacity*) yang ada pada diri calon karyawan secara individual dan seberapa jauh kemungkinan potensi yang ada bisa dikembangkan (Alwi,2001).

b. Sistem Pelatihan dan Pengembangan

Dalam budaya organisasi pada perusahaan – perusahaan Jepang yang sedang atau telah diterapkan bahwa seorang manajer senior, diharuskan melakukan tugas – tugas sebagai mentor baik formal maupun informal. Bahkan dalam deskripsi jabatan para manajer ini selain tugas – tugas utamanya, tercantum pula tugas spesifik yaitu, melakukan pelatihan terhadap karyawan junior dalam jabatannya. Tujuannya adalah manajer senior lebih mengerti kemana arah pelatihan sehingga hasilnya sesuai

dengan kebutuhan. Di sini budaya organisasi sangat kuat pengaruhnya terhadap pembentukan prinsip – prinsip kerja yang efisien (Alwi,2001).

2. Pendekatan *Soft Approach*

Pendekatan lunak (*soft approach*), mengeksplorasi sisi “*human*” dari karyawan. Sebagai contoh, menumbuhkan motivasi kerja karyawan melalui pendekatan ini, dapat dilakukan dengan cara melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan dan membangun kultur organisasi yang berbasis *teamwork* dan kepercayaan. Ekspansi keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan adalah inti dari segi komitmen. Semakin melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, diharapkan akan menumbuhkan kepuasan dan komitmen karyawan terhadap hasil keputusan. *Soft approach* memandang komitmen karyawan merupakan kunci penentu kinerja kompetitif. Karyawan yang bekerja dalam kultur komitmen yang tinggi dipersiapkan untuk bekerja dalam jangka panjang. Komitmen tumbuh dan iklim kepercayaan (Alwi, 2008).

2.2.2. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu membuat orang lain menyelesaikan pekerjaan, mempertahankan semangat kerja dan memotivasi bawahan (Dessler, 1997). Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi prestasi suatu organisasi karena kepemimpinan merupakan kegiatan yang utama tercapainya tujuan sebuah organisasi.

Koontz *et al.* (1990) mengatakan bahwa kepemimpinan (*leadership*) sebagai pengaruh, seni, atau proses mempengaruhi orang-orang sehingga mereka akan berusaha mencapai tujuan kelompok dengan kemauan dan antusias. Para pemimpin bertindak untuk membantu para bawahan untuk mencapai tujuan organisasi dengan keinginan serta keikutsertaan kelompok dalam melaksanakan pekerjaan sesuai visi organisasi atau perusahaan.

Kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi prestasi suatu organisasi. Hemhill dan Coons dalam Yukl (2005) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah perilaku individu yang mengarahkan aktivitas kelompok untuk mencapai sasaran bersama. Katz dan Kahn dalam Yukl (2005) mendefinisikan kepemimpinan adalah pengaruh tambahan yang melebihi dan berada di atas kebutuhan mekanis dalam mengarahkan organisasi secara rutin.

Diluar dari kemampuan kepemimpinan seseorang yang telah memiliki bakat, terdapat beberapa sumber kekuatan yang dimiliki oleh seorang pemimpin French dan Raven dalam Yukl (1998) yaitu :

- a. *Reward power*, yang didasarkan atas persepsi bahwa pemimpin mempunyai kemampuan dan sumber daya untuk memberikan penghargaan kepada bawahan yang tidak mengikuti arahan – arahan pemimpinnya.
- b. *Coercive power*, yang didasarkan atas persepsi bawahan bahwa pemimpin mempunyai kemampuan memberikan hukuman bagi bawahan yang tidak mengikuti arahan – arahan pemimpinnya.

- c. *Legitimative power*, yang didasarkan atas identifikasi bahwa pemimpin mempunyai hak untuk menggunakan pengaruh dan otoritas yang dimilikinya.
- d. *Reference power*, yang didasarkan atas identifikasi (pengenalan) bawahan terhadap sosok pemimpin. Para pemimpin dapat menggunakan pengaruhnya karena karakteristik pribadi, reputasi dan karismanya.
- e. *Expert power*, yang didasarkan atas persepsi bawahan bahwa pemimpin adalah seorang yang memiliki kompetensi dan mempunyai keahlian dalam bidangnya. Para pemimpin dapat menggunakan bentuk – bentuk kekuasaan atau kekuatan yang berbeda untuk mempengaruhi perilaku bawahan dalam berbagai situasi.

Dari beberapa definisi mengenai kepemimpinan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemimpinan berperan penting dalam suatu organisasi. Kepemimpinan merupakan suatu aktivitas untuk membantu, mengarahkan, membimbing bawahan agar dapat memaksimalkan peran untuk bekerja agar dapat mencapai tujuan organisasi.

2.2.3. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi kepemimpinan sebagai fungsi manajemen dalam perusahaan mencakup beberapa tugas kewajiban dan dalam rangka menjalankan wewangnya sebagai seorang pemimpin. Sedikitnya ada lima fungsi kepemimpinan (Siagian, 1999) :

1. Pemimpin sebagai penentu arah

Sebuah organisasi dibentuk pada dasarnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan tersebut biasanya dibedakan menjadi tiga yaitu tujuan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Ketiga tujuan tersebut akan sulit tercapai jika seluruh pelaku di dalam organisasi berjalan sendiri-sendiri tanpa arah yang jelas dan konkret. Disini seorang pemimpin berkewajiban mengarahkan dan membimbing untuk membuat prioritas tujuan yang akan dicapai terlebih dahulu.

2. Pemimpin sebagai wakil dan juru bicara organisasi

Sebuah organisasi tidak akan berjalan baik dan tidak akan mencapai tujuan jika tidak menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan berbagai pihak di luar organisasi. Untuk menjembatani hubungan baik tersebut, maka seorang pemimpin bertugas menjadi wakil dan juru bicara organisasi bagi perusahaan yang dipimpinnya.

3. Pemimpin sebagai komunikator yang efektif

Pemeliharaan hubungan baik secara internal maupun eksternal dapat terjalin melalui proses komunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Berbagai keputusan organisasi disampaikan kepada para pelaksana melalui jalur komunikasi yang ada dalam perusahaan untuk kemudian dilaksanakan demi tercapainya tujuan organisasi. Dalam hal ini pemimpin berfungsi sebagai komunikator baik internal maupun eksternal perusahaan.

4. Pemimpin sebagai mediator

Mediator adalah perantara, penghubung, penengah yang jika di dalam kepemimpinan berarti seorang pemimpin harus bisa berfungsi sebagai perantara baik internal perusahaan maupun eksternal perusahaan. Seorang pemimpin juga harus mampu menjembatani terjalannya komunikasi yang efektif sehingga mengurangi, menghentikan, dan mencegah terjadinya konflik.

5. Pemimpin sebagai integrator

Pemimpin sebagai integrator adalah pemimpin yang mampu mengintegrasikan atau menyatukan segala unsur, golongan, atau kelompok yang ada di dalam perusahaan yang dipimpinnya. Tidak menutup kemungkinan bahwa dalam suatu organisasi muncul adanya kelompok-kelompok kecil berdasarkan suatu kepentingan tertentu sehingga dibutuhkan sebuah sosok yang menjadi penengah.

Fungsi kepemimpinan sesungguhnya merupakan salah satu diantara peranan manajer dalam rangka untuk mengajak atau merangkul semua bawahan atau pengikut, agar dengan penuh kemauan memberikan pengabdian mereka dalam mencapai tujuan organisasi, sesuai dengan kemampuan dan kapasitas bawahan secara maksimal.

2.2.4. Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu kunci utama dan berperan penting dalam kesuksesan suatu perusahaan. Beberapa teori tentang kepemimpinan banyak yang telah dikembangkan, salah satunya yaitu Thoha (2012) mengategorikan teori kepemimpinan yaitu :

- a) Teori Sifat (*Trait Theory*). Teori ini menyatakan bahwa seseorang yang dilahirkan sebagai pemimpin akan menjadi pemimpin tanpa memperhatikan apakah ia mempunyai sifat atau tidak mempunyai sifat sebagai pemimpin
- b) Teori Kelompok. Teori ini beranggapan bahwa, supaya kelompok bisa mencapai tujuan – tujuannya, harus terdapat suatu pertukaran yang positif diantara pemimpin dan pengikut – pengikutnya. Kepemimpinan yang ditekankan pada adanya suatu proses pertukaran antara pemimpin dan pengikutnya ini, melibatkan pula konsep – konsep sosiologi tentang keinginan – keinginan mengembangkan peran.
- c) Teori Situasional dan Model Kontijensi. Teori ini beranggapan bahwa gaya kepemimpinan yang dikombinasikan dengan situasi akan mampu menentukan keberhasilan pelaksanaan kerja.

Winardi (1993) mengkategorikan kepemimpinan menjadi 3 teori, yaitu :

1. Teori yang menitik beratkan sifat-sifat kepemimpinan (*Trait Theories*)
Pada teori ini, studi kepemimpinan memusatkan perhatian bahwa pemimpin merupakan sejak lahir dan mereka tidak dapat dibentuk
2. Teori yang menekankan pribadi dan perilaku pemimpin (*Personal-behavioral theories*)

Teori ini memusatkan kepemimpinan pada orientasi pekerjaan, menitik beratkan pada hubungan terbuka dan bersahabat dengan karyawan dan menjadi amat peka terhadap kebutuhan pribadi dan

social mereka. Pemimpin juga memeberikan perhatian agar pekerjaan dapat dilaksanakan melalui tindakakn perencanaan, pengorganisasian, pendelegasian, pengambilan keputusan, penilaian untuk kerja dan pelaksanaan pengawasan manajemen secara ketat.

3. Teori-teori situasional (Situasional Theories)

Teori ini menjelaskan bahwa kepemimpinan dicapai dari hubungan antara situasi organisatoris dan gaya kemempinan.

Kartono (2013) menjelaskan kemunculan teori – teori kepemimpinan yaitu:

1. Teori Genetis. Teori ini menjelaskan dimana pemimpin itu dibuat melainkan lahir dengan bakat – bakat alami sebagai pemimpin. Dia ditakdirkan lahir menjadi pemimpin dalam situasi dan kondisi bagaimanapun juga.
2. Teori Sosial. Teori ini mengemukakan bahwa pemimpin itu harus disiapkan, dididik dan dibentuk, tidak dilahirkan begitu saja. Setiap orang bisa menjadi pemimpin, melalui usaha penyiapan dan pendidikan serta dorongan oleh kemauan sendiri.
3. Teori Ekologis atau Sintetis. Teori ini menyatakan bahwa seseorang akan sukses menjadi pimpinan, bila sejak lahirnya dia telah memiliki bakat – bakat kepemimpinan, dan bakat – bakat ini sempat dikembangkan melalui pengalaman dan usaha pendidikan juga sesuai dengan tuntutan lingkungan atau ekologisnya.

2.2.5. Kepemimpinan Perempuan

Pada dasarnya kepemimpinan tidak membedakan siapa pelakunya, apakah dilakukan oleh laki-laki atau perempuan. Bagi kedua-duanya berlaku persyaratan yang sama untuk menjadi pemimpin yang baik. Perempuan merupakan bagian dari masyarakat yang lebih besar dibandingkan laki-laki. Manusia diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Esa dari dua jenis yaitu laki-laki dan perempuan. Antara laki-laki dan perempuan tidak ada perbedaan yang mencolok. Mereka mempunyai kedudukan, derajat, hak serta kewajiban yang sama. Bene Djasmoredjo dalam Widya (2004) menjelaskan “laki-laki berbeda dengan perempuan”. Pernyataan ini dapat dikatakan berlaku universal. Perbedaan antara keduanya hanya terbatas pada perbedaan biologis. Perempuan sering digambarkan sebagai sosok yang lembut, cenderung mengalah, lebih lemah, kurang aktif dan keinginan untuk mengasuh. Sebaliknya, laki-laki sering ditampilkan sebagai seseorang yang besar, dominan, lebih kuat, lebih aktif, otonomi serta agresif.

Pada perkembangan sekarang sudah banyak bermunculan perempuan sebagai pemimpin dalam berbagai bidang, sehingga perempuan mempunyai tugas tambahan yaitu selain sebagai ibu rumah tangga juga sebagai pemimpin. Reformasi di Indonesia telah memberikan harapan yang besar bagi kaum perempuan yang selama ini terpasung dalam segala hal. Kebangkitan kaum perempuan dalam era globalisasi pola kehidupan telah membawa perubahan dalam perkembangan pembangunan. Pada masa saat ini, pada diri perempuan melekat multi peran, tidak lagi terpaku pada

peranan menjadi istri atau ibu semata-mata, tetapi telah terorientasi pada pemanfaatan kualitas eksistensinya selaku manusia.

Gender menurut Doyle (1985) adalah konsep yang digunakan untuk menggambarkan perbedaan antara laki-laki dan perempuan secara sosial budaya. Perbedaan ini mengacu kepada unsur emosional dan kejiwaan, sebagai karakteristik social dimana hubungan laki-laki dan perempuan dikonstruksikan sehingga berbeda antara tempat dan waktu, misalnya perempuan dikenal sebagai makhluk lemah lembut, cantik, emosional dan keibuan sedangkan laki-laki dianggap kuat, rasional, jantan dan perkasa. Ciri-ciri tersebut merupakan sifat yang dapat dipertukarkan karena ada juga laki-laki yang mempunyai sifat emosioanal, lemah lembut, keibuan dan perempuan memiliki sifat kuat, rasional serta perkasa¹⁸. Akibatnya perbedaan ini menimbulkan ketidakadilan baik kaum laki-laki dan kaum perempuan. Ketidakadilan yang dialami kaum perempuan yang bersumber pada penandaan (*stereotype*) yang dilekatkan kepada mereka banyak sekali. Diantaranya anggapan bahwa perempuan memiliki pembawaan “emosional” sehingga perempuan tidak tepat tampil sebagai pemimpin atau menjadi manajer. Namun, seperti penelitian yang dilakukan oleh Vasavada (2014) bahwa pemimpin perempuan memiliki keunggulan dalam strategi pengembangan hubungan masyarakat dan rajin berpartisipasi dalam kegiatan hubungan masyarakat pula.

Sejalan dengan gerakan emansipasi dan gerakan kesetaraan gender yang intinya berusaha menuntut adanya persamaan hak perempuan dalam

berbagai bidang kehidupan, maka setahap demi setahap telah terjadi pergeseran dalam mempersepsi tentang sosok perempuan. Mereka tidak dipandang lagi sebagai sosok lemah yang selalu berada pada garis belakang, namun mereka bisa tampil di garis depan sebagai pemimpin yang sukses dalam berbagai sektor kehidupan, yang selama ini justru dikuasai oleh kaum laki-laki.

2.2.6. Konsep Gender

2.2.7.1 Pengertian Gender

Disadari bahwa isu gender merupakan isu baru bagi masyarakat, sehingga menimbulkan berbagai tafsiran dan respons yang tidak proposional tentang gender. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah bermacam-macamnya tafsiran tentang pengertian gender. Isu tersebut sering berkaitan dengan kesempatan serta hak – hak antara laki-laki dan perempuan menyebabkan tingkat perbedaan partisipasi dan manfaat yang diperoleh antara laki – laki dan perempuan. Ketika istilah gender mulai muncul, lelaki dan perempuan mulai dikonstruksikan sedemikian rupa sehingga lelaki yang secara derajat lebih unggul daripada perempuan.

Sedangkan Caplan (1987) dalam Zainuddin (2006) menegaskan bahwa gender merupakan perbedaan perilaku antara laki – laki dan perempuan selain dari struktur biologis, sebagian besar justru terbentuk melalui proses *social* dan *cultural*. Gender dalam ilmu sosial diartikan

sebagai pola relasi lelaki dan perempuan yang didasarkan pada ciri sosial masing – masing.

Oakley (1972) dalam Fakih (2008) menemukan bahwa gender adalah perbedaan perilaku (*behavioral differences*) antara laki – laki dan perempuan yang dikonstruksi secara sosial, yakni perbedaan yang bukan kodrat atau ketentuan dari Tuhan melainkan diciptakan oleh manusia (laki – laki atau perempuan) melalui proses sosial dan kultural yang panjang.

2.2.7.2 Ketidakadilan Gender

Praktek ketidakadilan gender masih dijumpai dalam proses dan perlakuan terhadap perempuan dan laki-laki. Dengan ketidakadilan gender biasanya ada pembakuan peran, beban ganda, subordinasi, marginalisasi dan kekerasan terhadap perempuan maupun laki-laki. Untuk memahami bagaimana perbedaan gender menyebabkan ketidakadilan gender, Fakih (2008) menjabarkan beberapa manifestasi ketidakadilan gender sebagai berikut :

1. Marginalisasi Perempuan

Marginalisasi atau pemiskinan kaum perempuan. Pemiskinan yang terjadi dapat dilakukan dalam bentuk kebijakan pemerintah, keyakinan atau tafsir agama, tradisi dan kebiasaan atau bahkan asumsi ilmu pengetahuan sehingga perempuan semakin tersingkirkan. Marginalisasi dapat terjadi di lingkungan kerja maupun lingkungan rumah tangga

2. Subordinasi

Pandangan gender bias memunculkan subordinasi pada perempuan. Anggapan bahwa perempuan itu emosional sehingga perempuan tidak bisa tampil memimpin berakibat meunculnya sikap yang menempatkan perempuan pada posisi yang tidak penting.

3. *Stereotype*

Stereotype adalah pelabelan atau penandaan terhadap suatu kelompok tertentu. Salah satu jenis *stereotype* adalah yang bersumber dari pandangan gender. Banyak sekali ketidakadilan terhadap jenis kelamin tertentu, umumnya perempuan yang bersumber dari *stereotype* yang dilekatkan pada mereka. Masyarakat memiliki anggapan bahwa tugas utama kaum perempuan adalah melayani suami. *Stereotype* ini berakibat wajar sekali jika pendidikan kaum perempuan dinomorduakan.

4. Kekerasan

Kekerasan adalah serangan atau invasi (*assault*) terhadap fisik maupun integritas mental psikologis seseorang. Perempuan yang dicap sebagai simbol kekuatan. Berbagai bentuk kekerasan diterima perempuan baik dari segi fisik maupun psikis, dilingkungan sosial maupun di dalam kehidupan rumah tangga.

5. Beban Kerja Ganda

Anggapan bahwa perempuan memiliki sifat memelihara dan rajin berakibat bahwa pekerjaan rumah tangga menjadi tanggung jawab

kaum perempuan. Terlebih lagi jika perempuan tersebut memiliki pekerjaan atau karir, beban kerja mereka menjadi ganda.

2.2.7. Bisnis Keluarga

2.2.7.1 Pengertian Bisnis Keluarga (*Family Business*)

Dalam kehidupan keluarga ada banyak cara untuk mencerminkan kemandirian. Salah satu cara mencerminkan kemandirian dan kreativitas adalah menjalankan kegiatan kewirausahaan. Dewasa ini, di masyarakat terutama di dunia usaha semakin banyak organisasi usaha yang disebut perusahaan keluarga. Bisnis keluarga (*family business*) adalah suatu bisnis yang dibedakan berdasarkan keinginan, keterlibatan anggota keluarga, kepemilikan dan/atau manajemen, dan kepemilikan saham oleh anggota keluarga yang terlibat. Bagi sebagian orang, bisnis keluarga yang dijalankan karena adanya keinginan atau ide bisnis yang datang dari anggota keluarga itu sendiri dan dapat dikategorikan sebagai berikut Wawan Dhewanto (2012) :

1. Definisi bisnis keluarga berdasarkan keinginan. Bisnis yang dilakukan berdasarkan keinginan dari anggota keluarga dan direalisasikan oleh keluarga itu sendiri.
2. Definisi bisnis keluarga berdasarkan kelibatan anggota keluarga. Bisnis dimana dua atau lebih anggota keluarga memiliki pengaruh dalam mengatur bisnis tersebut dengan adanya pertalian keluarga, peran manajemen atau hak kepemilikan dari bisnis tersebut.

3. Definisi keluarga berdasarkan kepemilikan dan/atau manajemen. Bisnis yang dimiliki dan mayoritas peraturan yang dijalankannya dibuat oleh anggota dari kelompok yang “terikat secara emosional”.
4. Definisi bisnis keluarga berdasarkan jumlah kepemilikan saham oleh anggota keluarga yang terlibat. Perusahaan yang anggota keluarganya memiliki setidaknya 60% saham perusahaan.

Zubir (2008) mendefinisikan bisnis keluarga (family business) adalah bisnis yang dimiliki dan dikelola oleh orang – orang yang memiliki hubungan keluarga, baik pasangan hidup, anak dan orang tua, saudara sekandung, maupun saudara jauh. Mengelola bisnis keluarga pada dasarnya sama seperti mengelola bisnis yang lain, karena memerlukan struktur yang teratur dan pengelolaan yang efektif. Yang istimewa dalam bisnis keluarga adalah gaya pengelolaannya yang tidak begitu formal dan suasana yang penuh kekeluargaan. Bisnis keluarga juga menekankan pada kasih sayang, cinta pada keluarga, dan menghormati keluarga yang lebih tua (Zubir:2008).

Perusahaan keluarga merupakan institusi yang unik, karena di dalamnya terdapat pertimbangan kepentingan – kepentingan, yaitu (Nitisusastro,2010):

1. Kepentingan Keluarga dan Kepentingan Bisnis. Kepentingan keluarga berkaitan dengan pemeliharaan tentang keharmonisan perusahaan yang dijalankan dan kepentingan bisnis berkaitan dengan perkembangan yang terjadi di dalam perusahaan tersebut. Sehingga dalam pelaksanaannya,

kedua kepentingan ini harus dijalankan secara bersama – sama agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

2. Keputusan Keluarga dan Keputusan Bisnis. Kepentingan ini seringkali dilemma pada pemimpin, mana yang harus didahulukan dan mana yang menjadi prioritas. Namun, pada dasarnya keputusan yang diambil harus mempersatukan keutuhan keluarga.
3. Manfaat untuk Keluarga dan Manfaat untuk Bisnis. Manfaat untuk keluarga belum tentu bermanfaat untuk kepentingan bisnis ataupun sebaliknya. Peran pemimpin dalam hal ini harus teliti dalam mengambil keputusan untuk menentukan yang terbaik bagi keluarga maupun perusahaan.
4. Budaya Keluarga dan Budaya Perusahaan. Budaya dalam keluarga sangat berbeda dengan budaya perusahaan. Namun, dalam pelaksanaannya budaya ini dapat menjadi tolak ukur dalam menjalankan dan mengembangkan perusahaan.
5. Peran Keluarga dan Hubungan Organisasi. dalam hal ini diperlukan kerjasama yang baik bagi semua pihak baik dari keluarga maupun dari karyawan sehingga dalam pelaksanaannya tidak terdapat hal – hal yang tidak diinginkan.

Dari beberapa definisi mengenai bisnis keluarga, dapat disimpulkan bahwa bisnis keluarga adalah sebuah usaha yang dimiliki, dikontrol, dan dijalankan oleh anggota sebuah atau beberapa keluarga. Meskipun demikian, bukan berarti semua pekerja dalam perusahaan

harus merupakan anggota keluarga. Namun, anggota keluarga ikut berpartisipasi dalam mengelola perusahaan tersebut karena biasanya anggota keluarga sangat loyal dan berdedikasi tinggi terhadap perusahaan miliknya.

2.2.7.2 Jenis Perusahaan Keluarga

Bisnis keluarga menjadi salah satu pilihan karir bagi sebagian masyarakat. Persaingan yang semakin ketat dan berat membuat bisnis keluarga dilirik untuk mencari penghasilan sekaligus memberdayakan anggota keluarganya. Dalam *terminology* bisnis, perusahaan keluarga dibagi menjadi dua macam, yaitu (Anwar.2014) :

1. *Family Owned Enterprise* (FOE), yaitu perusahaan yang dimiliki oleh keluarga tetapi dikelola oleh profesional yang berasal dari luar lingkaran keluarga. Keluarga hanya berperan sebagai pemilik dan tidak melibatkan diri dalam operasi di lapangan. Perusahaan seperti ini merupakan bentuk lanjutan dari usaha yang semula dikelola oleh keluarga yang mendirikaninya.
2. *Family Business Enterprise* (FBE), yaitu perusahaan yang dimiliki dan dikelola oleh keluarga pendirinya. Perusahaan tipe ini dicirikan oleh dipegangnya posisi – posisi penting dalam perusahaan oleh anggota keluarga. Jenis perusahaan keluarga inilah yang banyak terdapat di Indonesia.

2.2.8. Pengembangan Usaha

Pengembangan usaha dilakukan untuk kemajuan dari usaha tersebut. Pengembangan usaha pasti ada pada setiap perusahaan atau organisasi. Tujuan pengembangan itu sendiri agar mendapatkan keuntungan lebih dari sebelumnya. Tiga hal yang dikemukakan oleh (Rusdiana, 2014):

1. Pengembangan skala ekonomis, yaitu dengan menambahkan skala produksi, tenaga kerja, teknologi, sistem distribusi, dan tempat usaha.
2. Perluasan cakupan usaha, yaitu dengan menambah jenis usaha baru, produk dan jasa baru yang sedang diproduksi (diversifikasi), serta teknologi yang berbeda.
3. Strategi pemasaran dalam mengembangkan usaha
 - a. Penetrasi pasar, memperbesar volume penjualan dan periklanan
 - b. Pengembangan pasar, peningkatan penjualan dengan pengenalan produk pada pasar baru
 - c. Pengembangan produk, modifikasi produk yang sudah ada untuk meningkatkan penjualan
 - d. Segmentasi pasar, pemasaran produk berdasarkan segmennya.

Memilih profesi menjadi wirausaha sama halnya dengan mengambil keputusan untuk bertanggung jawab atas masa depan. Menjadi wirausaha merupakan keinginan setiap orang. Namun, tidak mengerti bagaimana dan harus memulai dari mana untuk memulai menjadi wirausaha. Kesulitan menjadi wirausaha bukan pada rencana (*planning*) melainkan kapan harus memulai.

Dalam membangun dan mengembangkan usaha diperlukan berbagai strategi wirausaha. Menurut (Rianse, 2011) ada beberapa strategi dalam berwirausaha, antara lain :

1. Memulai Usaha. Memulai suatu usaha atau bisnis tidak serumit yang dibayangkan banyak orang. Banyak orang yang ingin selalu sempurna sehingga mempersiapkan sesuatunya secara berlebihan. Faktanya, banyak pebisnis sukses memulai bisnisnya dengan sangat sederhana dan bahkan orang bias dengan tegas memutuskan memulai bisnis atau usaha dengan keadaan terdesak, faktor keluarga pebisnis, sengaja terjun menjadi pebisnis, kerja sampingan (iseng), dan coba – coba
2. Mencari Peluang Bisnis. Peluang dalam menjalankan bisnis dapat dilihat dari lingkungan sekitar yang ada, sehingga akan terlibat peluang bisnis yang sesuai dengan potensi yang dimiliki. Hal – hal yang dapat menginspirasi wirausaha mencari peluang bisnis antara lain, hobi (kesukaan) seseorang dalam suatu bidang tertentu, garis keturunan, pernah menjadi pekerja profesional, melihat usaha teman, memiliki sesuatu yang unik dan menonjol, belajar dari kesuksesan idola, dan mengobrol dengan masyarakat sekitar tentang usaha
3. Modal Berwirausaha. Kewirausahaan ditandai dengan kemampuan seseorang untuk terus melangkah dengan modal seadanya. Jiwa kewirausahaan adalah jiwa yang mampu menciptakan nilai tambah dari keterbatasan. Modal tidak harus berbentuk uang, melainkan telah ada modal yang *intangibile* (berwujud) berlimbah dalam setiap diri orang.

Modal terbesar adalah diri sendiri karena manusia telah dianugrahi pancaindra sehingga tergantung *mindset* seseorang untuk membangun sebuah usaha.

4. Strategi Komunikasi Bisnis. Komunikasi merupakan faktor yang penting bagi pencapaian suatu organisasi bisnis. Model komunikasi bisnis yang efektif adalah komunikasi yang dibangun berdasarkan simbiosis mutualisme dengan melibatkan media sebagai hubungan interaksi antar komponen. Dalam dunia bisnis teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan untuk perdagangan secara tronik atau *e – commerce* (perdagangan menggunakan jaringan komunikasi melalui internet). Kebutuhan efisiensi waktu dan biaya menyebabkan setiap pelaku usaha merasa perlu menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkungan kerja
5. Strategi Memilih Lokasi Bisnis. Pemilihan lokasi toko merupakan hal yang sangat penting diperhatikan, terutama di tahap awal bisnis. Lokasi toko merupakan tempat memajang barang – barang yang akan didatangi konsumen sehingga lokasi toko harus mudah dijangkau oleh konsumen umumnya. Pemilihan lokasi toko yang tepat mampu mengurangi biaya pemasaran (promosi dan distribusi) dan bisa mempermudah konsumen mengenal dan melihat komoditas pebisnis, baik jenis maupun harganya
6. Strategi Pemasaran. Kesuksesan bisnis adalah tercapainya target penjualan barang atau jasa. Strategi pemasaran bertujuan untuk meraih konsumen sebanyak – banyaknya, menjatuhkan, melawan atau menghadapi serangan

pesaing yang ada dan yang akan masuk. Hal yang terpenting dalam strategi pemasaran ini adalah menjaga kesetiaan konsumen yang bersifat jangka panjang. Strategi wirausaha baru dapat dirumuskan ketika wirausaha telah mengenal potensi pasarnya.

7. Strategi Keuangan. Strategi keuangan adalah suatu cara mengelola keuangan dalam menjalankan bisnis dan sangat penting untuk keberlangsungan bisnis di masa yang akan datang. Strategi keuangan yang baik dapat menjamin kemampuan untuk keperluan bisnis dan pengembangan bisnis. Pencatatan tentang laporan keuangan sangat diperlukan agar semua pendapatan dan pengeluaran dapat diketahui secara lengkap dan jelas
8. Strategi Bersaing. Keberhasilan bisnis salah satunya ditemukan oleh kemampuan memahami pesaing. *Output* dari kemampuan tersebut menopang manajemen dalam memutuskan dimana akan bersaing dan dimana posisi di antara pesaing. Dengan memahami struktur pasar maka wirausaha dapat memahami karakteristik persaingan yang terjadi serta berbagai hambatan yang mungkin dihadapi untuk memasuki persaingan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode kualitatif studi kasus. Dimana penelitian ini yang menjadi dasar peneliti menjalankan penelitiannya dalam suatu perusahaan. Metode ini dipilih karena penulis ingin mengamati secara langsung bagaimana jika seorang perempuan memimpin perusahaan dan bagaimana proses perkembangan perusahaan yang dipimpin oleh perempuan. Dengan metode kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, dan bermakna sehingga tujuan dari peneliti dapat dicapai dengan baik.

Sugiyono (2009) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah metode baru karena popularitasnya belum lama. Dinamakan metode post positivistik karena berlandaskan pada filsafat post positivisme. Metode ini disebut juga metode arsitik karena penelitian bersifat kurang berpola dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2005) mengemukakan bahwa metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus. Studi kasus adalah sebuah metode penelitian di mana pertanyaan “*how*” (bagaimana) dan

“*why*” (mengapa) diajukan dalam sebuah penelitian, saat peneliti memiliki sedikit kontrol atas sebuah kejadian dan berfokus pada fenomena kontemporer yang memiliki konteks dengan kehidupan nyata dari individu, kelompok, komunitas, maupun organisasional (Yin, 2003).

Studi kasus terbagi lagi menjadi metode-metode yang lebih spesifik, seperti: Pertama, *descriptive*, yaitu merupakan metode penelitian studi kasus yang fokus pada penguraian kasus yang sedang diteliti. Kedua, *exploratory*, yaitu menyelidiki secara mendalam misalnya peneliti yang terlibat langsung dengan obyek yang sedang diteliti. Ketiga, *explanatory*, yaitu peneliti memberikan keterangan-keterangan yang rinci dan penjelasan terhadap kasus yang diteliti. Apapun tipenya, peneliti harus fokus pada aspek penyusunan dan penyelenggaraannya agar mampu menghadapi kritik-kritik tradisional terhadap metode yang dipilih (Yin, 2003).

3.2. Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil lokasi di Balikpapan, dengan objek penelitian :

1. Raisya Catering

Lokasi : Raisya Catering

Alamat :jl. Pupuk Utara I no. 19, Damai, Balikpapan Selatan, Balikpapan,
Kalimantan Timur

No Telp : (0542) 763617

Raisya Catering adalah suatu unit bisnis yang bergerak di bidang kuliner. Perusahaan ini menjadi salah satu pilihan banyak orang untuk hidangan makanan dan minuman pada acara-acara besar seperti resepsi pernikahan dan *catering*

perusahaan tambang di sekitar Balikpapan. Raisya Catering berdiri sejak 2003 dan berkantor pusat di Kota Balikpapan. Raisya Catering ini terkenal dengan kelezatannya pada hidangannya Perusahaan ini dipimpin oleh seorang wanita, bernama Ibu Satriani Ingsun. Dengan konsep perusahaan yang masih tergolong sederhana, beliau berhasil mengembangkan usaha dengan memiliki 70 orang karyawan. Hal tersebut yang menjadi alasan peneliti menjadikan Raisya catering sebagai lokasi penelitian.

2. Andrawina Catering

Peneliti mengambil lokasi di Raisya Catering, dengan objek penelitian :

Lokasi : Andrawina Catering

Alamat : Jl. Inpres III / No. 34 RT. 012 Muara Rapak
Balikpapan

No Telp : (0542) 421056

Andrawina Catering adalah suatu unit bisnis yang bergerak di bidang kuliner. Perusahaan ini menjadi salah satu pilihan banyak orang untuk hidangan makanan dan minuman pada acara-acara besar seperti resepsi pernikahan dan catering perusahaan tambang disekitar Balikpapan. Andrawina Catering berdiri sejak 1982 dan berkantor pusat di Kota Balikpapan. Perusahaan ini dipimpin oleh seorang wanita, bernama Ibu Elita Rachman. Dengan konsep perusahaan yang masih tergolong sederhana, beliau berhasil mengembangkan usaha dengan memiliki 60 orang karyawan. Hal tersebut yang menjadi alasan peneliti menjadikan Andrawina catering sebagai lokasi penelitian.

3. Anik Catering

Lokasi : Anik Catering

Alamat :jl. Prapatan dalam rt.07 no.65, Balikpapan, Kalimantan Timur

No Telp : (0542) 734944

Anik Catering adalah suatu unit bisnis yang bergerak di bidang kuliner. Perusahaan ini menjadi salah satu pilihan banyak orang untuk hidangan makanan dan minuman pada acara-acara besar seperti resepsi pernikahan. Anik Catering berdiri sejak 2003 dan berkantor pusat di Kota Balikpapan. Anik Catering ini terkenal dengan harga yang cukup murah. Perusahaan ini dipimpin oleh seorang wanita, bernama Ibu Rosliana. Dengan konsep perusahaan yang masih tergolong sederhana, beliau berhasil mengembangkan usaha dengan memiliki 13 orang karyawan. Hal tersebut yang menjadi alasan peneliti menjadikan Anikcatering sebagai lokasi penelitian.

3.3 Narasumber Penelitian

Peneliti mewawancarai narasumber penelitian di Raisya catering, dengan narasumber yaitu:

1. Raisya Catering

Nama : Ibu Satriani Ingsun

Posisi : *owner*

No Telp : (0542) 763617

2. Nama : Doni Abram

Posisi : Suami

3. Nama : Raisya maharani

- Posisi : anak
4. Nama : Firmansyah
- Posisi : karyawan
5. Nama : Putra Pratama
- Posisi : manajer keuangan

Peneliti mewawancarai narasumber penelitian di Andrawina Catering, dengan narasumber yaitu

1. Nama : Elita Rachman
- Posisi : owner
2. Nama : Yusup
- Posisi : saudara
3. Nama : Kevin Rachman
- Posisi : anak
4. Nama : Anas Ma'aruf
- Posisi : supervisor kitchen
5. Nama : Dalian
- Posisi : Manajer operasional

Peneliti mewawancarai narasumber penelitian di Anik catering, dengan narasumber yaitu:

1. Raisya Catering

- Nama : Ibu Rosliana
- Posisi : *owner*

- No Telp : (0542) 734944
2. Nama : Wage
Posisi : Suami
3. Nama : Sahdella Agustina
Posisi : anak
4. Nama : Nur Latifa
Posisi : koki
5. Nama : Ningsih
Posisi : koki

3.4. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian merupakan batasan masalah yang dikaji untuk membatasi variabel pada subjek penelitian. Batasan penelitian pada penelitian ini meliputi :

1. Narasumber penelitian adalah pemimpin perusahaan.
2. Gambaran proses perempuan sebagai seorang pemimpin, awal mula menjadi seorang pemimpin dan penyebab menjadi seorang pemimpin.
3. Proses pengembangan usaha dari awal hingga yang akan dilakukan di masa yang akan datang.

3.5. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap

peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan (Sugiyono,2009).

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

3.5.1. Proses Menjadi Pemimpin

Banyak hal yang melatarbelakangi seseorang dalam menjadi pemimpin mulai dari pengaruh keluarga, pendidikan, dan lingkungan. Beberapa hal yang akan diteliti dalam ruang lingkup proses menjadi pemimpin antara lain:

1. Latar belakang keluarga pemimpin perempuan
2. Apakah terdapat garis keturunan kepemimpinan di lingkungan keluarga
3. Pengalaman hidup yang berperan dalam membentuk kepemimpinan

3.5.2. Kepemimpinan Perempuan

Semakin banyak perempuan yang menjadi pemimpin dan mampu merubah organisasi yang dipimpinnya ke arah yang lebih baik. Hal tersebut menjadi menarik untuk diteliti sehingga beberapa hal yang akan dibahas dalam ruang lingkup kepemimpinan perempuan ini antara lain:

1. Pandangan mengenai kepemimpinan perempuan

2. Nilai-nilai pemimpin yang ingin diterapkan
3. Hubungan antara pemimpin dengan karyawan dan rekan kerja
4. Apa yang mendorong perempuan untuk menjadi seorang pemimpin dalam bisnis keluarga
5. kendala selama memimpin perusahaan keluarga
6. Apa karakter yang harus dimiliki untuk menjadi seorang pemimpin
7. Peran kepemimpinan perempuan

3.5.3. Pengembangan usaha Industri Catering

Mengembangkan usaha sama halnya mengambil keputusan bahwa mampu menatap masa depan yang lebih baik. Dengan mengembangkan usaha diharapkan bisnis yang sedang dilakukan mampu berkembang dan bertahan serta mampu untuk terus bersaing. Namun, ada beberapa orang ingin menjadi bingung dengan cara apa untuk mengembangkan usahanya. Beberapa permasalahan yang akan diteliti berkaitan dengan pengembangan usahayaitu :

1. Apa alasan memilih usaha catering
2. Mengapa bisnis ini dikelola oleh perempuan
3. Bagaimana peluang bisnis saat ini
4. Bagaimana proses awal mula bisnis ini dimulai
5. Sejauh mana perkembangan usaha ini berjalan
6. Apa saja permasalahan yang dihadapi selama mengembangkan bisnis
7. Bagaimana cara membangun relasi dan *networking* atau jaringan perusahaan
8. Bagaimana proses membuat perusahaan ini menjadi besar

9. Bagaimana cara mempertahankan bisnis keluarga
10. Bagaimana strategi pemasarannya
11. Apa misi selanjutnya untuk tetap menjaga prestasi perusahaan
12. Apakah unit bisnis ini akan terus dikelola sendiri atau nantinya akan diserahkan pada pengelola profesional
13. Apakah ada niatan untuk memperluas bidang bisnis dan membuka beberapa cabang

3.6. Jenis Data Penelitian

Menurut Lungan (2006), data dibedakan atas beberapa bagian sebagai berikut:

1. Menurut Sifatnya

- a. Data kualitatif

Data kualitatif disajikan bukan dalam bentuk bilangan-bilangan (non-numerik) seperti suku bangsa, jenis kelamin, agama, dan kualitas barang.

- b. Data kuantitatif

Data kuantitatif disajikan dalam bentuk bilangan-bilangan seperti jumlah mahasiswa menurut jurusan.

Menurut sifatnya, penelitian ini bersifat kualitatif mengenai kepemimpinan perempuan di suatu perusahaan.

2. Menurut Cara Memperolehnya

- a. Data primer

Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari lapangan melalui percobaan, survei dan observasi. Misalnya mewawancarai

langsung siswa SMP untuk meneliti minat mereka dalam belajar matematika (Lungan 2006).

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari data primer, biasanya dalam publikasi. Misalnya peneliti menggunakan data statistik hasil riset dari surat kabar atau majalah.

Data yang digunakan dari penelitian ini bersifat primer dan sekunder, di mana data primer diperoleh secara langsung oleh penulis dari perusahaan sedangkan data sekunder diambil dari jurnal dan penelitian terdahulu (Lungan 2006).

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam penelitian agar penelitian dapat berjalan dengan lancar. Tujuan penelitian juga adalah untuk mendapatkan data dari objek yang diteliti (Sugiyono, 2009).

3.7.1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2009) dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, 2009). Penelitian kualitatif sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam (Sugiyono, 2009).

Macam-macam wawancara, antara lain:

1. Wawancara terstruktur

Pada wawancara ini, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawaban telah disiapkan. Responden diberi pertanyaan yang sama kemudian pengumpul data mencatatnya, alat bantu yang digunakan biasanya *tape recorder*, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.

2. Wawancara semiterstruktur

Pelaksanaan wawancara menggunakan model ini lebih bebas daripada wawancara terstruktur yaitu narasumber diminta pendapat dan ide-idenya karena tujuan wawancara ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

3. Wawancara tidak berstruktur

Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas, peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data-datanya. Pedoman wawancara hanya menggunakan garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam wawancara ini, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini digunakan metode wawancara semiterstruktur dan wawancara terstruktur.

3.7.2. Observasi

Teknik pengumpulan data yang paling umum adalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek riset, artinya peneliti berada di tempat terjadinya fenomena yang diamati (Sumarsono,2004).

Gordon E Mills (2003) dalam Herdiansyah (2010) mengemukakan bahwa observasi adalah sebuah kegiatan yang terencana dan terfokus untuk melihat dan mencatat serangkaian perilaku ataupun jalannya sebuah sistem yang memiliki tujuan tertentu, serta mengungkap apa yang ada di balik munculnya perilaku dan landasan suatu sistem tersebut.

Dengan teknik observasi peneliti dapat memperoleh data sesuai dengan apa yang diinginkan. Observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi: melihat kinerja karyawan, melihat kegiatan karyawan dan perusahaan, dan melihat perkembangan usaha.

3.7.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat, dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya (Sukardi, 2010). Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2009).

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif

untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih kredibel/dapat dipercaya (Sugiyono,2009).

Penelitian kualitatif lazimnya menggunakan triangulasi dalam teknik pengumpulan datanya. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono,2009). Misalnya peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak (disebut: triangulasi teknik) atau triangulasi sumber yaitu mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Manfaat pengumpulan data dengan triangulasi untuk mendapatkan data yang lebih konsisten, tuntas, dan pasti (Sugiyono,2009).

3.8. Teknik Analisis Data

1. Analisis Sebelum di Lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian, fokus penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan (Sugiyono,2009).

2. Analisis Selama di Lapangan

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang

diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono,2009). Aktivitas dalam analisis data meliputi *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*.

1) Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan perlu dicatat secara rinci dan teliti. Semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis dengan reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok yang memfokuskan pada hal – hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono,2009).

2) Data *Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan *display* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2009).

3) *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono, 2009).

3.9. Keabsahan Data

Data penelitian dilakukan pengecekan keabsahan data melalui :

3.9.1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas (*validitas internal*) berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai (Sugiyono, 2004). Jika dalam desain penelitian dirancang untuk meneliti etos kerja pegawai, maka data yang diperoleh seharusnya adalah data yang akurat tentang etos kerja pegawai. Penelitian menjadi tidak *valid*, apabila ditemukan adalah motivasi kerja pegawai. Uji kredibilitas data atau kepercayaan data hasil penelitian dilakukan dengan triangulasi dan member check.

1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2004). Uji keabsahan data melalui triangulasi dilakukan

karena dalam penelitian kualitatif data tidak dapat dilakukan dengan alat uji statistik.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini pengujian data akan dilakukan pada keluarga, rekan kerja, serta karyawan pada objek penelitian. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari hasil wawancara akan di cek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan pengujian tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka akan dilakukan diskusi dengan sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Dalam penelitian ini,

pengujian kredibilitas data dilakukan dengan wawancara yang dilakukan di tiap waktu dan situasi yang berbeda.

2. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus mengubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Dalam penelitian ini *member check* dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian pada sumber – sumber data yang telah memberikan data yaitu keluarga, rekan kerja serta karyawan.

3.9.2. Uji Transferability

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, hingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain (Sugiyono,2004).

Agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas dan sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain. Bila pembaca memperoleh gambaran begitu jelasnya, maka suatu hasil penelitian dapat diberlakukan *transferability*, maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

Perkembangan industri jasa boga terutama di Balikpapan semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan pertumbuhan ekonomi di Balikpapan. Jenis jasa boga yang ada juga beragam, mulai dari skala rumahan, sampai skala besar. Selain dilihat dari skala kecil besarnya pemain di industri ini, ragam jenis jasa boga juga dibagi berdasarkan jenis makanan dan minuman yang ditawarkan. Mulai dari menu tradisional, menu asia, menu eropa, dan berbagai jenis menu lainnya yang semakin berkembang seiring permintaan dari pelanggan.

Kebutuhan yang tinggi dari masyarakat Balikpapan sendiri yang membuat pertumbuhan *catering* dari tahun ke tahun selalu bertambah. Keberagaman masyarakat yang rata-rata pendatang membuat keberagaman rasa yang dibutuhkan haruslah '*authentic*'. Selain itu masyarakat Balikpapan yang sebagian besar kerja di industri pertambangan memiliki gaya hidup yang cukup tinggi, menjadikan *catering* sebagai kebutuhan utama pada saat adanya acara bahkan pada saat *open house* lebaran sekali pun.

Sebagian besar industri *catering* di Balikpapan dikelola oleh perempuan, meskipun ada sebagian kecil yang dikelola oleh laki-laki namun jumlahnya sangatlah kecil, hal ini disampaikan oleh pelaku bisnis *catering* yang sudah saling mengenal. Pada praktek pengelolaan *catering* sendiri perempuan pada umumnya awalnya ikut dalam kegiatan produksi itu sendiri, karena perempuan memiliki

keahlian tersendiri dalam memasak dan memiliki cita rasa yang tinggi, namun setelah berjalan dan berkembang besar segala kegiatan produksi diserahkan pada orang yang dipercaya atau bagian perusahaan tersendiri mulai dari belanja hingga menjadi sebuah makanan. Peran yang dijalankan pemimpin perempuan hanyalah sebagai pemimpin dalam menjalankan perusahaan dan mengawasi kualitas makanan yang dihasilkan oleh cateringnya karena setiap makanan yang diproduksi tetap harus dicicipi cita rasanya agar sesuai, disinilah kelebihan yang dimiliki oleh perempuan.

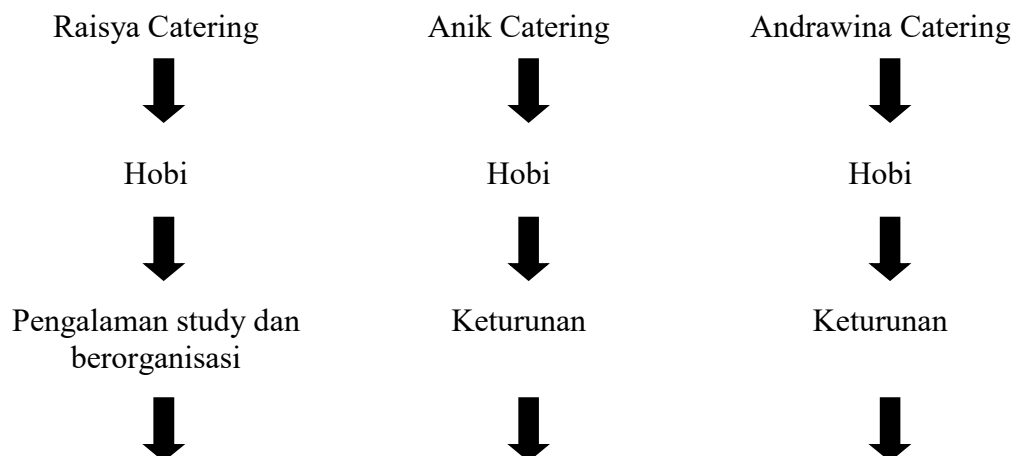
Bisnis *catering* juga memiliki siklus dimana pada saat-saat tertentu pesanan akan sangat ramai dan ada saatnya dimana pesanan akan sedikit menurun. Seperti contoh pada saat tengah tahun atau menjelang akhir tahun banyak perusahaan-perusahaan melakukan kegiatan *gathering* atau acara tahunannya. Tantangan tersendiri bagi pemimpin perempuan untuk terus mencari pasar yang berkesinambungan dan konsisten agar terus bisa memproduksi dan mendapatkan keuntungan.

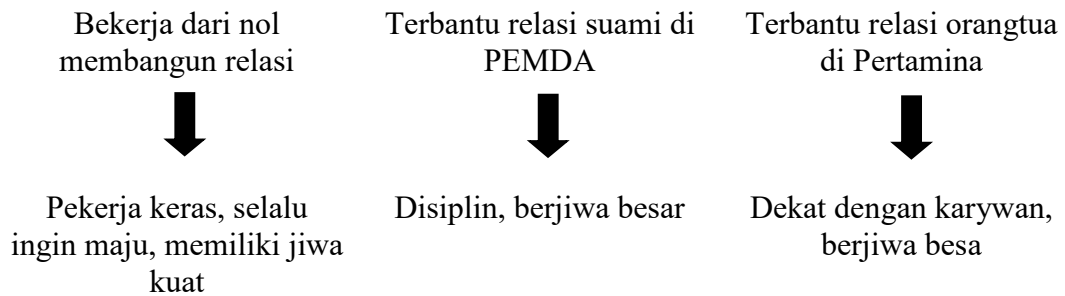
Gaya kepemimpinan dan komunikasi yang dimiliki perempuan menjadi nilai unggul dalam menjalankan dan mengembangkan perusahaan di bidang *catering*. Tentu saja aspek perempuan akan melekat dalam sisi manajerialnya, ini yang membuat kenyamanan dalam bekerja serta mampu menggaet konsumen yang ada diluar sana.

4.1 Proses Kepemimpinan Perempuan

Anggapan bahwa perempuan tidak bisa memimpin membuat posisi kaum perempuan selalu di bawah laki-laki. Perempuan dinilai lemah dan tidak mampu untuk bekerja apalagi memimpin perusahaan yang besar. Tugas seorang perempuan hanya di rumah untuk mengurus rumah tangga, melayani suami, dan mengurus anak. Tanpa disadari hak perempuan sebagai sesama manusia harus dibatasi karena anggapan-anggapan yang selalu merendahkan posisi kaum perempuan. Namun, di balik kelemahan tersebut menyimpan berbagai macam potensi yang dapat membuat posisinya sama dengan laki-laki. Hal ini terbukti dengan banyaknya perusahaan yang didirikan oleh kaum perempuan di Indonesia seperti perusahaan PT. Sido Muncul yang awalnya dikelola oleh putrid Nyonya Meneer yaitu Nonnie, dan perusahaan Mustika Ratu yang awalnya dipimpin oleh BRA Mooryati Soediby. Hal ini yang membuat perempuan setara kepemimpinannya dengan para laki-laki.

Adapun gambaran temuan penelitian proses terbentuknya kepemimpinan perempuan sebagai berikut :





Dari gambaran tersebut dapat diambil persamaan maupun perbedaan. Persamaannya ialah ketiga narasumber memulai proses terbentuknya kepemimpinan dengan hobi mereka yaitu memasak, sedangkan perbedaannya ialah dalam perjalannya terbentuknya jiwa kepemimpinan mempengaruhi hasil akhir dari proses terbentuknya kepemimpinan. Pemimpin yang memulai membentuk jiwa kepemimpinannya melalui pengalaman berorganisasi dan membangun jaringan tanpa adanya bantuan dari orangtua dirasa lebih memiliki jiwa yang lebih tangguh dan pekerja keras dibanding kepemimpinan yang terbentuk dari pengaruh keturunan dan relasi yang terbantu dari suami maupun orang tua.

4.1.1 Berawal Dari Hobi

Satriani Ingsun bukan perempuan yang suka bersenang-senang di atas berbagai fasilitas yang diwariskan oleh kedua orang tuanya. Lahir di Medan 19 januari 1970, perempuan yang sering disapa ibu Iing kini memiliki 3 orang anak yang semuanya adalah perempuan. Awalnya beliau bersama suami pernah membangun sebuah bisnis *café* namun hanya berumur pendek, dari pengalaman itu beliau mencoba mencari sebuah unit bisnis yang dirasa sangat dibutuhkan dan sangat menguntungkan sehingga muncullah ide mendirikan sebuah *catering*.

Raisya *Catering* sendiri berdiri sejak tahun 2002 hingga sekarang. Beliau memiliki tiga orang anak dimana ketiganya merupakan perempuan. Anak pertama diberi nama Galuh, kedua Raisya, dan ketiga Vika.

Satriani Ingsun memulai membangun Raisya *Catering* dengan hobinya memasak. Perlahan tapi pasti Bu Iing memimpin perusahaannya yang dibangun hingga akhirnya masih bertahan hingga hari ini.

“Awalnya karna memang hobi tante hobi masak bikin kue, om suka makan, awalnya seperti itu. Dirumah juga sering ada arisan akhirnya banyak temen tante yang tau klo tante rajin dan suka masak. Dari hobi itu tadi karna si om memang mendukung *home industry* disitulah tante berfikir untuk membangun catering. Setelah tante dapat costumer maka percaya diri tante semakin ada, ooh insyaallah saya mampu. Dari situ tante mulai merekrut karyawan dari sekitar lingkungan rumah tante dan tante merekrut karyawan sesuai kebutuhan. Hmm dari semakin banyak tante merekrut tante menjadi lebih semangat. Awalnya tante terus masak mulai dari tahun 2002 sampai 2003, nah 2003 udah lumayan dan karyawan yang untuk standby nah akhirnya tante mengajak satu dua orang untuk menjadi koki andalan. Tante ajarkan bagaimana cara masak yang baik sehingga tante bisa bekerja di majamennya. Pelan-pelan tante perbaiki manajemen disitu tante berfikir harus ada badan hukum nih nah itu sekitar satu tahun setelah catering ini berjalan akhirnya disitu tante bikin dan memberikan nama catering Raisya.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Anik *Catering* telah berdiri di kota Balikpapan sejak tahun 2003 silam, tidak terasa sudah 13 tahun eksistensinya berada di dunia *catering* di Balikpapan. Salah satu catering yang terdaftar dalam APJI (Asosiasi Penyedia Jasaboga Indonesia) cukup memiliki nama karena terkenal dengan harga yang relative miring disbanding pesaingnya serta memiliki pelanggan tetap seperti perkantoran dan sekolahan-sekolahan.

Ibu Rosliana lahir di Balikpapan 24 agustus 1964, dengan ayah dulunya bekerja di Dinas pemerintahan Kota Balikpapan dan seorang ibu yang

berwirausaha dengan memiliki toko klontongan. Anik *catering* yang dibangun oleh ibu Rosliana awalnya karena seringnya acara masak-masak dirumah beliau sampai akhirnya dijadikan sebuah bisnis. Pada awalnya belum berbentuk catering usaha ibu Rosliana, hanya berbentuk warung prasmanan karena terbatasnya modal pada saat itu, namun perlahan setelah mengumpulkan modal hasil dari penjualan warung prasmanan dan memutuskan untuk mendirikan catering bersama saudara akhirnya terbentuklah sebuah perusahaan *catering* keluarga ini.

“Kalau awalnya itu kan sering ada acara masak-masak dirumah yaa lama-kelamaan kenapa gak ibu jadikan bisnis aja kebetulan ibu suka banget sama masak-masak gitu. Pada awalnya belum berbentuk catering mas usahanya ibu ini. Ibu konsultasi ke om waktu itu, karna om kan cuman PNS jadi kalau mau bikin catering modalnya belum cukup jadi ibu awalnya bikin warung kecil-kecilan prasmanan gitu. Kebetulan kan waktu itu om punya adek yang pintar masak sama punya tempat berjualan kosong di pinggir jalan nah disitu ibu kerjasama sama adiknya om.pelan-pelan pesenan mulai banyak, sampai biasanya kalau ada proyek-pryek itu bisa pesen nasi bungkus sehari 300 porsi, kan lumayan itu mas tapi ya itu sempet bertahan sampe 5 bulanan. ibu juga sering dapet pesenan nasi kotak dari instansinya om kerja, lumayan itu mas hampir tiap weekend selalu ada acara, gak cuman dari tempat om aja sih banyak instaansi yang cocok sama masakan tante bahkan ada juga yang ke bank-bank gitu pesenannya mas. Kurang lebih setahunan ibu jualan gitu sampe akhirnya memberanikan diri untuk bikin catering ini mas, ya modalnya dari tabungan ibu yang dikumpulin itu sama kan adiknya om tadi itu yang punya tempat ikut kerjasama kasih modal sama ibu. Jadi kalau tepatnya catering ibu muncul ya sekitar 2009, yang ngelola ya ibu sama adiknya om tapi sekarang om juga membantu karna om sudah pensiun. Begitulah mas awalnya catering ibu ini”(Rosliana,24/7/2016,10.00)

Lahir di kota Balikpapan 31 Agustus 1971 dari keluarga yang sederhana dan sejak kecil terlatih menjadi pebisnis cilik dengan didikian orangtua dan keluarga, ibu Elita Rachman adalah seorang perempuan yang sedari kecil diajarkan mandiri oleh ibunya yang menginisiasi terbentuknya perusahaan

keluarga yang diberi nama *Andrawina Catering*. Anak kelima dari lima bersaudara dan merupakan perempuan sendiri diantara saudaranya ini tentu menjadi kesayangan bagi ibunya.

Ibu dari Ibu Lita menggeluti usaha bisnis *catering* ini semenjak tahun 1982 dan dianggap sebagai salah satu pelopor bisnis *catering* yang ada di Balikpapan. Pada awalnya muncul dari *catering* ini hanyalah sebuah hobi memasak yang kemudian perlahan dikembangkan menjadi besar. *Andrawina catering* sangat terkenal di lingkungan Pertamina Balikpapan karena banyak anggota keluarga yang bekerja disana termasuk ayah dari ibu Lita sendiri.

“Awal mulanya dulu kan orangtua saya si bapak sakit-sakitan mas, meskipun dulu itu bapak kerjanya di Pertamina. Kita itu keluarga besar jadi ibu saya dulu takut kalau pas habis pensiun uang pensiun itu cuman habis untuk bapak berobat sedangkan untuk pendidikan anak-anaknya nanti trebengkalai. Awalnya memang sih gak langsung mendirikan *catering* gitu, ibu saya itu dulu hobinya masak kayak ibu-ibu lainnya. Dari rantang ke rantang, dulu itu kan masih sangat sedikit atau mungkin gak ada mas ya usaha jasa masak-memasak gitu. Banyak temen bapak yang suami istri bekerja nah dari situ awalnya mas. Ibu saya sering anter sana sini dari rumah kerumah sampai akhirnya pelan-pelan melayani acara-acara arisan, acara-acara kantor, kotakan, sampai nikahan. Kalau dibilang awal berdirinya *catering* ini tahun 1979 tapi ibu saya bikin akte *catering*nya sendiri itu tahun 1982. Dulu ibu saya cuman dibantu sama 3 orang aja mas, itupun tetangga-tetangga yang nganggur dirumahnya ditinggal suaminya kerja, sama dibantu kita-kita anaknya pas nganggur. Trus *Andrawina* sendiri itu artinya dalam bahasa sanksekerta makan bersama, aslinya juga itu singkatan dari nama anak-anakny ibu saya mas.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Hobi memasak dari orang tua ternyata turun ke bu Elita yang merupakan satu-satunya anak perempuan dalam keluarganya.

“Ya karna hobi masaknya itu mas, dulu ibu saya hobi masak trus ya menular aja ke saya” (Elita,7/8/2016,09.30)

4.1.2 Mengalir Seperti Air

Pemimpin yang belajar secara perlahan-lahan bagaikan air yang mengalir, itulah yang terkesan dari hasil wawancara dengan ibu ling. Keadaanlah yang membuat ibu ling menjadi seorang pemimpin di Raisya *Catering*. Sebagai pemimpin yang terbentuk dari pengalaman yang sekian lama telah dilalui hingga hari ini, banyak hal positif yang telah didapatkan. Sampai akhirnya beliau menciptakan usahanya sendiri dan memimpinya.

“Yaa karna emang tante yang bukan menciptakan tapi karna kondisi yang membuat menjadi pemimpin bukan seperti mencari jabatan gitu, kita mulai dari nol kita yang mencari pekerja kita yang bikin struktur perusahaan jadi secara tidak langsung menjadi pimpinan secara otomatis, kayak air mengalir aja nak tante ini prosesnya”(Satriani,15/7/2016,17.00)

Hal yang sama dikemukakan oleh Pak Donni selaku suami Bu ling yang mengatakan bahwa istrinya mampu memimpin hingga saat ini yaitu seperti halnya air mengalir di sungai.

“Prosesnya panjang yaa mas yaitu melewati dari berbagai pengalaman yang udah dilalui sama ibu. Semua masalah tentu dijadikan pelajaran dan dijadikan introspeksi bagi ibu, disitu kepemimpinan ibu akan terbentuk tapi semua itu santai aja mas anggap seperti air mengalir di sungai. Banyak batu tuh kan yaudah dilewatin aja pelan-pelan juga nanti kan terbentuk sendiri hasilnya.” (Doni,15/7/2016,18.40)

4.1.3 Pengalaman *Study*

Tidak memiliki latar belakang keluarga yang menjadi pemimpin maupun memiliki sebuah perusahaan sehingga membuat ibu Satriani Ingsun mempelajari semuanya secara perlahan sedikit demi sedikit. Perusahaan yang dipimpinya merupakan perusahaan keluarga yang dibangun didalam keluarganya.

”Ooh tidak ada, karna ini kan ini usaha keluarga yang pertama jadi tante belajar dari nol, walaupun sekarang tante jadi pimpinan karna yaa berjalan aja bukan dari orangtua atau warisan. Tapi tante belajar dulu pada saat masih kuliah kan rajin ikut organisasi di kampus mungkin dari situ tante dapat ilmunya sedikit-sedikit.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Bagi Bapak Doni sebagai suami dari ibu Iing, proses terbentuknya jiwa kepemimpinan yang ada pada diri istrinya kini bukanlah sebuah proses yang pendek. Banyak waktu serta usaha dan pelajaran yang telah dilaluinya sehingga terbentuklah kepemimpinannya hingga saat ini, baik dari masa lingkungan sekarang maupun lingkungan dulu saat aktif berorganisasi.

“Hmm dari mana asalnya om juga kurang tau mungkin dari lingkungan bisnis sendiri ya, kan tante secara gak langsung dituntut untuk bisa mengatur karyawannya yang semakin banyak. Oiya tante itu dulunya pas masih kuliah sering ikut organisasi kampus mungkin bisa dari situ juga kali”(Doni,15/7/2016,18.40)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang karyawan yang telah lama ikut bekerja dengan Bu Iing mengenai proses lahirnya kepemimpinan.

“hmm setau saya selama bekerja ini sih ibu bisa jadi pemimpin karena keadaan ya mas, karena adanya bisnis ini kan dan dari pengalaman organisasi”(Irham,16/7/2016)

4.1.4 Faktor Keturunan

Dalam sebuah perusahaan tentu dibutuhkan seorang pemimpin, pada saat itu hasil dari rundingan keluarga maka ibu Rosliana lah yang ditunjuk sebagai pemimpin dalam perusahaan. Bagi ibu Rosliana itu merupakan tantangan yang harus dilaksanakan, karena bagi ibu Rosliana pemimpin sangat dibutuhkan untuk menentukan arah tujuan sebuah perusahaan.

“pemimpin itu ujung tombak suatu usaha tanpa adanya pemimpin jadi tidak jelas arah dari usaha tersebut” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Bisa hidup mandiri itulah yang diajarkan oleh ibu dari Bu Rosliana semasa muda dulu. Bagi ibu dari bu Rosliana, perempuan yang mampu menghasilkan uang sendiri bahkan mampu membantu suami dalam mencari nafkah merupakan bentuk kasih sayang terhadap keluarga. Sehingga sangat wajar apabila ibulah yang menginspirasi Bu Rosliana dalam kepemimpinannya.

“ jelas ibu saya yang menjadi inspirasi. Dari kecil semasa sekolah ibu ini sudah sering diajak jaga toko diajarin jualan biar nantinya bisa mandiri gak cuman ngandalin suami”(Rosliana,24/7/2016,10.00)

Melibatkan anak dalam kegiatan bisnis meskipun skala kecil tentu secara perlahan akan membentuk jiwa kepemimpinan seorang anak. Karena secara tidak sadar kegiatan sehari-hari akan menjadi contoh dan pegangan untuk masa depan apabila menghadapi situasi yang sama. Faktor keturunanlah yang menjadi alasan bu Rosliana melihat proses terbentuknya jiwa kepemimpinan yang ada pada dirinya.

“Ya faktor keturunan ya mas. Kan dulu kalau ibu lagi jaga toko saya juga sering bantu jual-jualan sampe kadang dulu itu pernah ngerjain pr di toko mas malah dulu pas anak saya masih kecil saya juga masih sempat jagain tokonya itu mas. Mungkin dari situ awal jiwa kepemimpinan terbentuk pelan-pelan.”(Rosliana,24/7/2016,10.00)

Pendapat yang sama dikemukakan oleh suami bu Rosliana, bapak Wage. Pria yang telah menikahi bu Rosliana selama 32 tahun tentu sangat tahu persis tentang seluk beluk lahirnya proses kepemimpinan yang ada pada istrinya.

“mungkin factor keturunan ya itu tadi, orangutanya punya toko dan ibu biasa ikut bantu jualan.” (Wage,24/7/2016,11.45)

Bu Lita sudah memiliki bakat bisnis dan kepemimpinan mulai dari kecil, ini disebabkan oleh pengaruh lingkungannya sendiri dan faktor keturunan. Sejak kecil Bu Lita sudah dilibatkan dalam kegiatan catering sesuai kapasitasnya, mulai dari membuat kotakan hingga sampai urusan manajerial. Maka bagi beliau tentu saja sosok yang menginspirasi dalam kepemimpinannya adalah ibu beliau sendiri.

“Ibu tante, beliau yang jadi inspirasi. Karena beliau yang mendirikan dan memimpin andrawina catering kemudian mengajarkan tante sejak muda bagaimana menjadi seorang pemimpin.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Bagi Pak Yusup, memiliki istri seperti Bu Lita merupakan sebuah anugerah yang luar biasa dalam hidupnya. Baginya seorang perempuan yang lengkap semua terdapat dalam diri Ibu Lita, tanpa banyak mengarahkan Bu Lita sudah mengerti kewajibannya sebagai ibu rumah tangga yang sekaligus pemimpin perusahaan. Sikapnya yang perhatian pada karyawan juga tidak lupa diterapkan kepada anaknya di rumah. Meskipun dulu sempat khawatir tapi ternyata berkat pembelajaran yang telah ditularkan oleh orangtuanya semua baik-baik saja.

“Istri saya itu pintar membagi waktu karena sudah sangat lama ikut kerja sama orangtuanya dari dulu, dia sangat paham sama bisnis ini. Dia istri yang mampu membagi waktunya untuk santai bareng anak-anak dan kapan harus mengurus karyawannya. Istri yang penyayang sama keluarga dan karyawannya.” (Yusup,7/8/2016,12.00)

Jiwa kepemimpinan bu Lita yang diwarisi dari ibunya juga dipaparkan oleh karyawan Andrawina *Catering* yang telah lama ikut kerja dengan bu Lita.

“Mungkin dari faktor keluarga karena ini kan bisnis keluarga dan catering ini kan dulu milik orantunya ibu Lita mas.” (Dalian,9/8/2016,13.00)

4.1.5 Pemimpin yang Teruji

Jabatan bagi bu Ling tidaklah penting namun menjadi seorang pemimpin adalah sebuah keharusan. Menjadi pemimpin tentu berbeda antara satu dengan yang lainnya namun pada dasarnya semua memiliki kesamaan.

“Bagi tante pemimpin itu seseorang yang jiwa ksatria yang bisa mengurus atau mengatur anak buahnya sehingga apa yang menjadi tujuannya itu tercapai, kalau dalam bisnis anak buah artinya ya karyawan ya nak.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Bagi karyawan-karyawan Raisya *catering*, kepemimpinan ibu Ling menjadi teladan dan menginspirasi. Sejak awal berdiri banyak proses yang telah dilalui oleh *catering* ini. Tentu semua tidaklah berisi suka namun juga duka.

“Sangat menginspirasi, karna ibu ini jiwanya sangat kuat soalnya dulu dek ibu ini pernah bolak balik ditipu orang tapi tetep aja bangkit.” (Irham,16/7/2016,09.15)

Bagi bu Rosliana menjadi seorang pemimpin di Anik *Catering* tentu membawa dampak yang positif di dalam keluarga, karena sifat-sifat positif kepemimpinan akan diterapkan juga dalam kehidupan berkeluarga. Sifat-sifat tersebut mampu dicontoh oleh Sahdela yaitu putri dari ibu Rosliana yang mampu meniru sifat-sifat positif yang dicerminkan oleh ibunya.

“Dengan kalimat, minimal dengan mencontohkan untuk datang di meeting lebih awal. Berarti kan mencontohkan disiplin dengan waktu. Trus juga ikut turun ke lapangan bukan cuma perintah.” (Sahdella,24/7/2016,12.30)

Kepemimpinan yang terbentuk dalam diri bu Elita dalam Andrawina *Catering* juga tidak dibayangkan akan sehebat ini oleh suaminya sendiri yaitu pak Yusup. Kepemimpinan yang matang dan teruji yang mampu membawa perusahaan kearah yang sangat baik.

“Kalau dari istri yang saya lihat ternyata pemimpin perempuan itu luar biasa hebatnya, saya juga gak ngira kalau istri saya sebegitu hebatnya bisa memimpin Andrawina yang sudah sebesar ini.” (Yusup,7/8/2016,12.00)

Sebagai anak kandung dari seorang pemimpin di Andrawina *Ctaering* yang sudah sangat maju, anak Bu Lita juga melihat bahwa kepemimpinan Bu Lita sudah sangat baik dengan menciptakan suasana kerja yang baik

“Cukup dekat, kadang dia membuat acara-acara dirumah supaya semakin dekat dengan karyawan-karyawannya, mengadakan rapat dan memberikan bonus.” (Kevin,7/8/2016,11.00)

Menjadi seorang pemimpin seperti bu Satriani Ingsun, bu Rosliana, dan bu Elita sangatlah baik untuk dicontoh oleh perempuan-perempuan yang ada diluar sana. Banyak hal positif yang bisa ditiru, seperti halnya menerapkan sikap disiplin dan komunikatif baik dalam perusahaan maupun dalam keluarga. Karena apabila hanya baik dalam sebuah perusahaan tapi tidak baik dalam keluarga maka semua akan terasa sia-sia.

Dalam sebuah perusahaan hubungan antara pemimpin dan bawahan akan selalu berbagi peran sesuai kapasitas. Sebagai bentuk keberhasilan kepemimpinan

perempuan yang baik dapat dilihat dari baiknya antar hubungan semua aspek dalam perusahaan dan lingkungan yang positif dalam perusahaan itu sendiri sehingga perusahaan mampu bekerja dengan maksimal

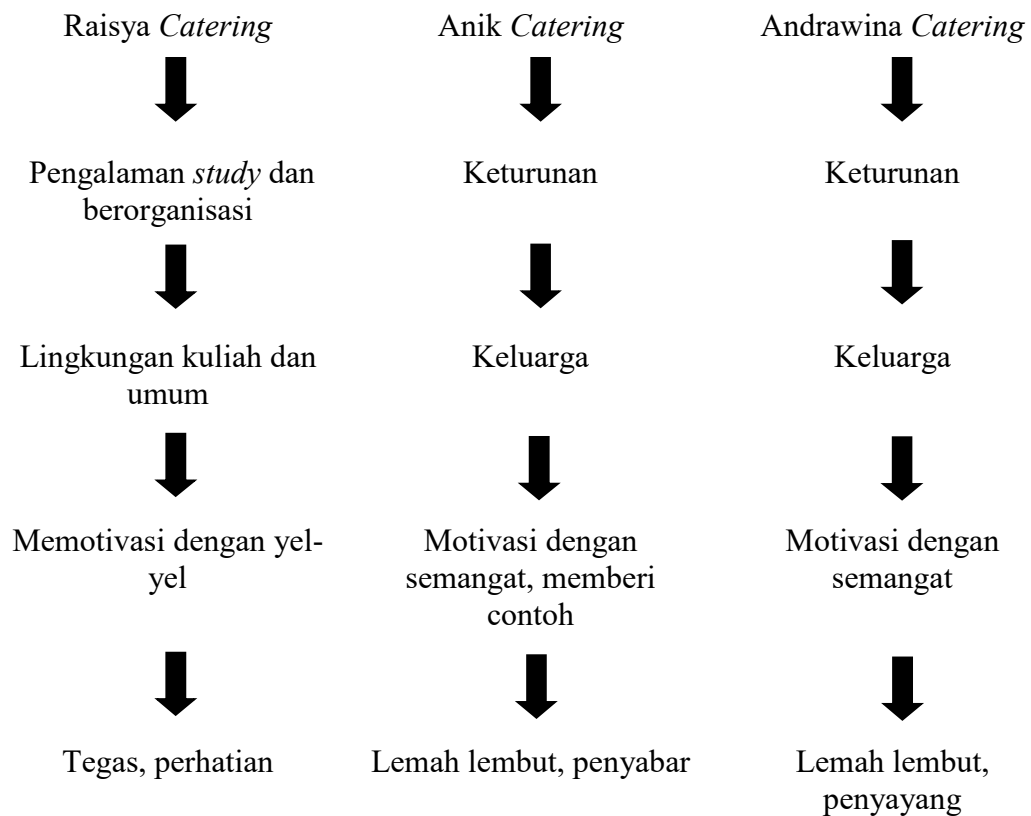
4.2 Perempuan dan Sifat Kepemimpinannya

Kualitas seorang pemimpin terlihat dari bagaimana cara dia bersikap terhadap anak buahnya dalam sebuah organisasi. Untuk memimpin suatu organisasi besar ataupun hanya untuk dirinya sendiri. Pemimpin kadang kala lahir dari kebiasaan yang sejak kecil di didik berperilaku seperti pemimpin namun ada juga yang belajar memimpin melalui organisasi kampus atau kegiatan sekolah. Peran pemimpin bukan hanya menjadi tonggak berjalannya kegiatan namun juga menjadi pemersatu anggota maupun karyawan yang dinaunginya. Kaum perempuan kini sudah setara dengan kaum laki-laki, bahkan kepemimpinan laki-laki dan perempuan berbeda serta mempunyai gaya masing-masing dalam memimpin. Pemimpin laki-laki cenderung emosional dan tidak menggunakan perasaan dalam kepemimpinannya.

Hal ini berbeda dengan kaum perempuan yang perasa dan halus kepada bawahan yang dipimpinnya. Perusahaan yang dipimpin kaum perempuan mempunyai kelebihan sendiri, perempuan lebih mengerti suasana ditempat kerja serta antara atasan dan bawahan sehingga orang-orang yang dipimpin merasa nyaman di perusahaan.

Pada temuan gaya kepemimpinan perempuan ternyata sangat erat hubungannya dengan proses awal hingga akhir terbentuknya dari proses

kepemimpinan, adapun gambaran temuan penelitian gaya kepemimpinan perempuan sebagai berikut :



Dari hasil penjelasan diatas dapat diambil persamaan bahwa ketiga pemimpin perempuan memiliki sifat maupun gaya secara keseluruhan yang baik karena mampu berbuat adil, penyayang terhadap karyawannya dan keluarga serta mampu memotivasi karyawan dengan baik meskipun caranya berbeda-beda. Latar belakang proses kepemimpinan yang dibahas di awal menyebabkan perbedaan yang terasa pada karakter pemimpin perempuan, seperti sifat tegas yang muncul terbentuk dari proses lingkungan berorganisasinya berbeda dengan sifat yang terkesan agak lembut disbanding dengan pengaruh keluarga yang membentuk karakternya.

4.2.1 Pemimpin yang Tegas

Sebagai pemimpin tentu harus berkarakter, karakter itu yang kemudian menjadi identitas. Bagi Bu Ling menjadi pemimpin haruslah tegas dan bertanggung jawab. Beliau sadar bahwa untuk mengatur sedemikian banyak karyawan dan tinggal dalam satu lingkungan yang sama tidaklah mudah apabila sebagai pemimpin terlalu lembek karena dikhawatirkan nantinya karyawan justru tidak akan nurut dan menyepelekan pekerjaan dan atasannya.

“karakter pemimpin itu ya harus tegas, gak boleh plinplan serta bertanggung jawab.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Bagi sang suami, Bu Ling sudah cukup baik dalam memimpin perusahaannya maupun sebagai ibu rumah tangga. itu bisa dibuktikan dengan keadaan atau lingkungan kerja yang dirasakan sehat oleh Pak Doni. Sesekali Pak Doni ikut berkecimpung dalam menemani istrinya dalam menjalankan bisnisnya, seperti mengantarkan rapat atau beertemu klien.

“Klo dirumah ya sebagai ibu rumah tangga yang baik, kalau di cateringnya sebagai direktur yang yaa istilahnya tegas”(Doni,15/7/2016,15.40)

4.2.2 Pemimpin yang Lemah Lembut

Mudah senyum menjadi ciri khas yang ditonjolkan oleh Bu Rosliana sebagai pemimpin dari Anik Catering, gaya yang supel dan tutur bahasanya yang sopan membuat Bu Rosliana dekat dengan semua karyawan dan lingkungannya. Banyak yang telah Bu Rosliana berikan kepada lingkungannya, bukan hanya berbentuk materi tetapi juga bentuk ilmu pengetahuan. Hal ini juga membuat Bu Rosliana dekat

dengan siapa saja. cara memimpin pun Bu Rosliana menerapkan sistem kekeluargaan sehingga itu akan lebih menjamin bertahannya sebuah usaha dan organisasi.

“kalau pandangan ibu karakternya banyak tapi yang harus dimiliki lemah lembut, sopan santun, , punya cita-cita, mampu menjadi contoh bawahannya dan mampu membawa semua anggotanya menjadi sebuah keluarga.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Bagi Pak Wage selaku suami Bu Rosliana yang telah bersama selama 32 tahun, karakter kepemimpinan istrinya mengedepankan sikap penyayang, lemah lembut dan pekerja keras.

“sosok ibu dirumah itu tadi mas, penyayang dan lemah lembut. Di catering juga kurang lebih begitu. Ibu dekat dengan karyawannya, dia memimpin dengan penuh kelembutan.” (Wage,24/7/2016,11.45)

4.2.3 Pemimpin yang Dekat Dengan Karyawan

Kedekatan Bu Iing dengan karyawannya menunjukkan dibalik sikapnya yang tegas dalam memimpin juga selalu mengayomi karyawannya. Kedekatan itulah yang selalu dilakukan oleh bu Iing untuk menjaga hubungannya dengan karyawannya. Bu Iing telah menganggap bahwa seluruh karyawannya merupakan anggota keluarga sehingga bagaimanapun cara memperlakukannya juga sebagai keluarga. Karna dengan kekeluargaan bisnis Raisya catering ini mampu berkembang hingga besar saat ini. Bahkan untuk mengatasi keluhan karyawannya bu Iing menyempatkan untuk datang ke kamar-kamar karyawan untuk sekedar berbincang-bincang.

“Kan karyawan ini sudah tante anggap keluarga sendiri, kan diatas ini kamarnya beda-beda yang suami istri sendiri, yang laki-laki sendiri, yang

perempuan juga sendiri. Biasanya contohnya tante gedor kamarnya anak-anak tante ajak ngobrol curhat gitu. Kadang-kadang klo om gak ada nanti tante panggil ke kamar buat ngobrol. Mereka kan ini gak ada sertifikat kayak yang di hotel-hotel itu jadi harus dibina pelan-pelan. Jadi klo ada apa-apa mereka gak malu untuk curhat ke tante, biasanya itu malah yang kemaren meninggal itu curhat sambil pijetin tante.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Kedekatan Bu Iing juga tidak hanya kepada para karyawan-karyawannya saja tetapi juga pada keluarga dari para karyawannya. Karena bagi Bu Iing bagaimanapun keluarga para karyawannya juga merupakan bagian keluarganya yang harus dijaga hubungan baik.

“Sangat baik mas, saya kan sudah berkeluarga nih jadi kadang-kadang kalau pulang kerja itu saya disuruh bungkus makanan di dapur klo masih ada sisanya bahkan klo lebaran anak saya yang paling kecil itu juga dibeilkan mainan sama ibu.” (Putra,16/7/2016,10.15)

Meskipun diakui Bu Iing mengurus bisnis yang dibangunnya sangat menyita waktu, namun beliau tetap harus ingat bahwa beliau memiliki anak-anak yang butuh perhatiannya. Kesibukan ini bukan penghalang bagin beliau untuk dekat dengan anak-anak beliau.

“Hmm sama aja sih, emang kadang-kadang klo mami kerja kan aku sekolah jadi gak ketemu tapi klo sudah pulang sekolah ketemu juga ya kumpul-kumpul juga.” (Raisya,15/7/2016,19.30)

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menjalin kedekatan dengan orang lain. Selain bisa membaca karakter dan kondisi yang ada maka itu akan mempermudah untuk menjalin hubungan. Pada saat wawancara terlihat secara jelas bahwa tidak ada perasaan sungkan antara Bu Rosliana dan karyawan memperlihatkan bahwasanya

mereka telah dekat. Kedekatan itu dituturkan Bu Rosliana diterapkannya juga dalam berhubungan dengan karyawannya diluar lingkungan kerja.

“Sama aja hampir gak ada beda kan mereka anggota keluarga ibu juga jadi tegur-tegur biasa, ibu hampir hafal malah sama anak-anaknya karyawan ibu disini.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Karyawan Anik *Catering* juga menyatakan bahwa hubungan yang berlangsung antara karyawan dan pemimpinnya juga dekat baik di dalam atau di luar lingkungan kerja.

“Biasa saja, karakter ibu ditempat kerja dan diluar jam kerja itu berbeda. Kalo dikantor ia lebih berwibawa kepada karyawannya, tetapi jika diluar ia sangat ramah dan tidak seperti antara bos dan karyawan gitu mas.” (Nur,25/7/2016,12.30)

Kedekatan Bu Lita sapaan akrabnya di lingkungan *Andrawina Catering* jugamenunjukkan bahwa beliau sangat akrab dengan karyawannya. Kedekatan itulah yang selalu dilakukan oleh Bu Lita untuk menjaga hubungan dengan karyawan. Bu Lita menganggap karyawan sebagai keluarga bahkan anaknya, meskipun tetap harus ada hubungan secara professional.

“Kita membuat sistem ya , setiap manusia butuh libur jadi dalam satu bulan mereka ada masa off-nya, ada lemburnya,kemudian juga ada penilaian karyawan,karyawan mana yang bisa di satukan dan mana yang tidak, kita lihat terlebih dahulu bakatnya di bidang apa, ada yang luwes berhubungan dengan orang lain, ada yang gak berani maunya di belakang atau di dapur , kita harus pandai menyeleksi bakat yang dimiliki karyawan .Kita siapkan budget per 3 bulan sekali untuk makan-makan bersama sendiri dirumah dihadiri oleh ustadz dan ada tausiah atau mengadakan nonton bareng,serta kegiatan-kegiatan yang diciptakan untuk mengakrabkan antar karyawan.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Seperti itulah kedekatan Bu Lita dengan karyawannya, memposisikan seluruh karyawannya sebagai anggota keluarga. Beliau tidak pernah membedakan anatar satu dengan yang lainnya. Beliau juga menjaga hubungan tersebut baik di dalam maupun diluar perusahaan.

“Kita lebih kekeluargaan ya, kita makan makanan yang sama tidak ada perbedaan kami dengarkan musik yang sama kadang-kadang kalo cape mendengarkan musik yang sama” (Elita,7/8/2016,09.30)

Sama halnya dengan Bu Lita, karyawan andrawina Catering juga menyatakan bahwa hubungan yang berlangsung antara karyawan dan pemimpinnya juga dekat. Saling hormat menghormati baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja.

“Baik mas soalnya ibu termasuk orang yang ramah, ya kita sebagai karyawan tetep harus hormat sama ibu baik di luar maupun di lingkungan kerja.” (Dalian,9/8/2016,13.00)

4.2.4 Pemimpin yang Memotivasi

Sebagai pemimpin tentu dituntut untuk bisa mampu memotivasi dan mensinergikan antara setiap lini perusahaan dengan tujuan tercapainya tujuan perusahaan. Selain itu kekompakan antar karyawan akan berdampak positif pada lingkungan kerja itu sendiri, antara karyawan akan terjalin hubungan persaudaraan dan pengertian antara satu dengan yang lainnya. Adapun cara yang dilakukan oleh Bu Iing yaitu dengan mengadakan *brifing*, dimana saat *brifing* antar karyawan bisa menceritakan maslaah-masalah yang dihadapi perusahaan.

“Biasanya tiap rabu jam 8 tante kumpuluin semua karyawan di depan situ untuk *brifing*, ada yel-yelnya ada sumpahnya. Itu 10 menit aja kita

membicarakan apa yang menjadi kendala kita, kita evalusilah. Apa yang menjadi *planning* kita kedepan dan yang berbicara bukan tante tapi mereka tujuannya supaya mereka berani bicara.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Bagi karyawan dengan diadakannya brifing membuat mereka jauh lebih semangat dalam menjalankan kinerja mereka secara keseluruhan. Apalagi setelah dari brifing masing-masing karyawan mengetahui letak kekurangan-kekurangan mereka. Selain itu bagi mereka dengan menyanyikan yel-yel akan membangun rasa kebersaan mereka.

“kita itu seminggu sekali ada *brifing* mas di kantor, ya meskipun gak yang formal-formal banget, kita nyanyi yel-yel gitu kan kita punya yel-yel sendiri mas ibu yang bikin.” (Putra,16/7/2016,10.15)

Sikap Bu Rosliana yang selalu menyemangati karyawan-karyawan, beliau memilih memeberi contoh nyata bekerja dengan baik sebagai motivasi bagi karyawannya.

“Memberikan contoh sama kita gimana cara kerja yang baik, disiplin waktu, mengharagai waktu, bekerja keras.” (Ningsih,25/7/2016,09.30)

Bagi karyawan motivasi tentu sangat dibutuhkan karena tidak selalu posisi karyawan dalam keadaan baik tentu ada kalanya dimana karyawan merasa down dan butuh motivasi agar kembali semangat dalam bekerja. Memberikan motivasi melalui kata-kata langsung kepada karyawan itulah yang dilakukan Bu Rosliana.

“ia selalu memberikan semangat dan kata-kata motivasi ketika ada karyawannya yang mulai capek bekerja dan terkadang janjiin bonus buat kita dan itu ditepati.” (Nur,25/7/2016,09.00)

Salah satu sifat pemimpin yang harus dimiliki oleh semua pemimpin ialah mampu memotivasi kepada seluruh karyawan agar terus bekerja secara maksimal. Hal tersebut tercermin dalam sikap Bu Lita yang selalu menyemangati karyawan-karyawan beliau.

“Per 6 bulan , kami ada semacam penilaian nanti pada saat family gathering mereka akan terima doorprize nah doorprize tersebut berdasarkan penilaian karyawan-karyawan mana yang berprestasi, kemudian untuk karyawan yang sudah stay bekerja bersama kami 2 tahun mereka berhak mendapat tiket pesawat pulang kampung (pulang-pergi), kemudian yang bekerja lebih dari 5 tahun kami berangkatkan umroh , itukan salah satu motivasi untuk karyawan.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Bagi karyawan motivasi tentu sangat dibutuhkan karena tidak selalu posisi karyawan dalam keadaan baik tentu ada kalanya dimana karyawan merasa down dan butuh motivasi agar kembali semangat dalam bekerja. Memberikan motivasi secara langsung kepada karyawan itulah yang dilakukan Bu Lita.

“biasanya ngasih semangat secara langsung sama karyawannya.” (Anas,9/8/2016,13.45)

4.2.5 Pemimpin Mengambil Keputusan Bersama

Pemimpin berkualitas terlihat dari caranya mengambil keputusan. Pemimpin dengan sifat ini penuh dengan pertimbangan untuk mengambil keputusan terkait dengan kemajuan perusahaan. Dalam mengambil keputusannya pemimpin harus mampu merumuskannya bersama-sama dengan karyawan. Itu dilakukan karena bagaimanapun mereka adalah sebuah bagian dari perusahaan.

Kepemimpinan yang dilakukan Bu Iing juga bisa dilihat dari caranya Beliau dalam mengambil keputusan. Dalam mengambil keputusan Bu Iing

melibatkan karyawan bahkan keluarganya, tujuannya agar keputusan yang dibuat dapat diterima semua pihak dan tidak ada pihak yang dirugikan.

“Oooh ya tentu, ada saatnya keputusan yang harus diputuskan bareng-bareng team sama adakalanya ada keputusan yang harus dibuat sendiri. Kalau rasa-rasanya tante bingung nih ya kita meeting bahkan meetingnya dalem rumah tante gini aja, santai.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Sama halnya apa yang dilihat langsung oleh Pak Doni bahwa dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam perusahaan yang dipimpin istrinya sering kali melibatkan karyawan dalam membuat keputusan dengan mengadakan *meeting*.

“Sering *meeting*, pokoknya sering aja *meeting* dirumah, dialog.” (Doni,15/7/2016,15.40)

Terkadang harus diputuskan bersama dengan karyawan terkadang juga di musyawarahkan dengan keluarga, itulah yang dituturkan oleh Bu Rosliana. Tidak semua hal yang dihadapi sifatnya susah terkadang hanya hal sepele.

“Terkadang aja mas tapi gak semua, biasanya konsultasi dulu sama adik sama bapak. Kan gak semua masalah harus diselesaikan dengan karyawan mas terkadang ada hal-hal kecil yang cukup musyawarah sama bapak aja dirumah cukup gitu, kecuali hal-hal yang sifatnya mendesak yang harus melibatkan semua karyawan misalnya kalau pas ada tender besar nah itu baru harus musyawarah sama semuanya.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Begitu pula dalam menyelesaikan masalah internal yang berhubungan antar karyawan yang melakukan kesalahan atau tidak disiplin.

”Ibu itu termasuk yang demokratis ya mas, gak langsung main hukum seenaknya, kalau ada yang salah ya ditanya baik-baik ditegur aja, Alhamdulillah karyawannya itu pada awet semua.” (Wage,24/7/2016,11.45)

Untuk membuat strategi system kerja yang baik bagi Bu Lita dalam Andrawina *Catering* diperlukan pengambilan keputusan bersama, tujuannya agar karyawan mengetahui tugasnya masing-masing. Semua itu dilakukan karena pekerjaan yang dilakukan oleh Andrawina *Catering* cukup banyak.

“Ada, untuk strategi sistem kerja misalnya kita ada 4 atau 5 event biasanya kita gelontorkan 1 pilihan ke karyawan , lebih enak mendekor satu hari lima tempat , atau dicicil. Ada banyak options sehingga muncul ide dari mereka sendiri untuk mencicil pekerjaan.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Bahkan bagi Bu Lita bukan hanya karyawan yang dilibatkan, mengingat ini adalah sebuah perusahaan keluarga Bu Lita juga melibatkan sang suami Pak Yusup untuk membantunya dalam mengambil keputusan.

“Biasanya kalau gak yang susah banget dia bisa nyelesin sendiri sama teamnya ya mas tapi kadang ya minta pendapat saya dan keluarga” (Yusup,7/8/2016,12.00)

Melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan merupakan cara terbaik untuk menyelesaikan suatu masalah. Dengan cara seperti ini akan membangun kebersamaan yang kuat dan rasa saling percaya yang tinggi untuk membangun perusahaan.

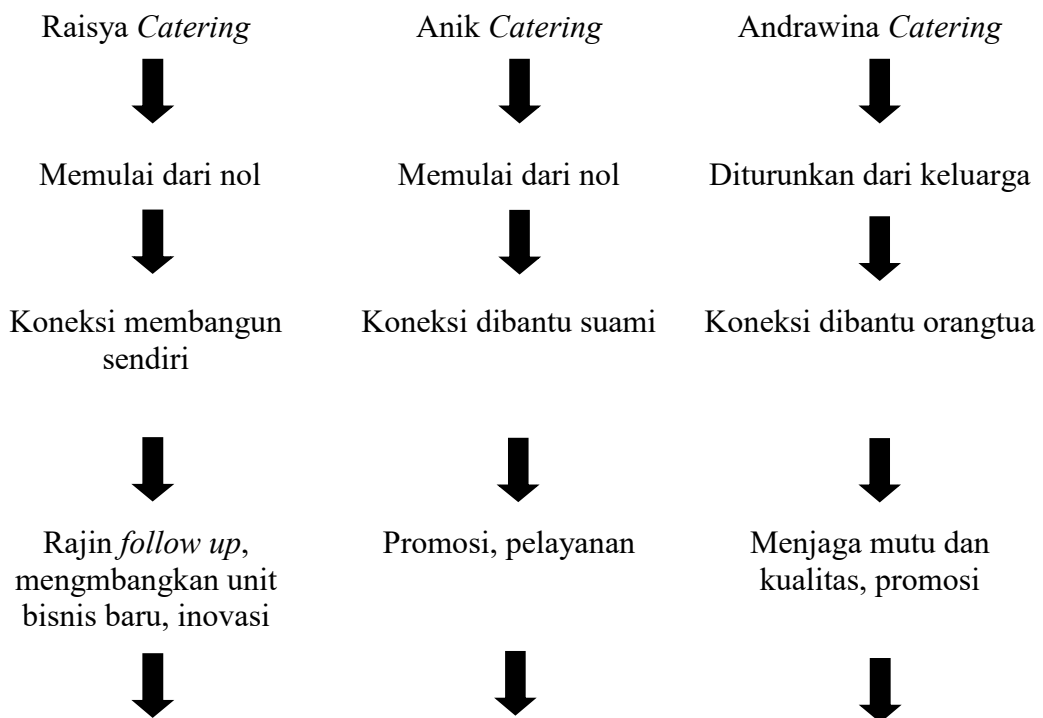
4.3 Pengembangan Bisnis *Catering*

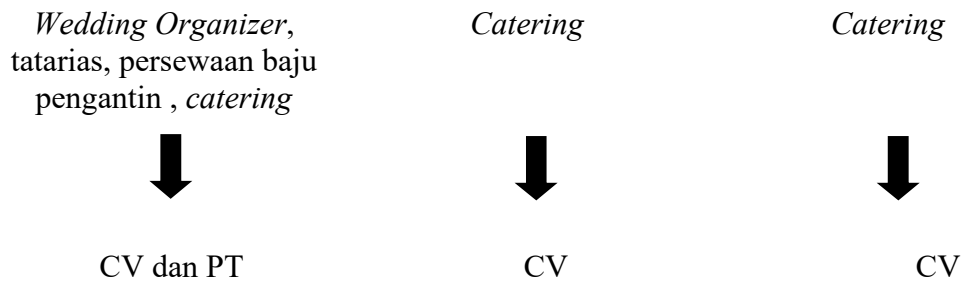
Dalam mengembangkan usaha tidaklah mudah, pengembangan usaha merupakan sebuah keputusan yang baik untuk kedepannya. Pengembangan usaha harus disertai visi dan misi yang jelas agar mampu berkembang sesuai harapan. Diperlukan kecermatan dalam memilih strategi dan kesiapan secara internal untuk

mencapai tujuan tersebut, karena percuma apabila tidak ada keseimbangan diantara keduanya.

Usaha yang dibangun dari awal dapat berkembang sesuai dengan peluang, kemauan, kerja keras, dan kesiapan. Dalam suatu pengembangan usaha harus dilihat juga kearah mana sebuah usaha tersebut. Dalam indutri catering sendiri pengembangan usaha cukup luas karena berbagai beragamnya keinginan konsumen. Keberagaman inilah yang harus pintar dibaca oleh para perusahaan *catering* sehingga mampu mengembangkan usahanya sesuai dengan kemauan konsumen.

Pada temuan pengembangan bisnis catering dari awal hingga sekarang banyak strategi maupun pandangan kedepan yang berbeda, adapun gambaran temuan pengembangan bisnis catering sebagai berikut :





Dari hasil penjelasan diatas dapat diambil persamaan bahwa ketiga pemimpin perempuan menggunakan promosi sebagai alat mengembangkan usahanya. Perbedaan yang terlihat ada pada pengembangan usaha baru yang masih berkaitan, dimana Raisya catering berani mengembangkan usahanya berupa *wedding organizer*, tatarias, persewaan baju sedangkan Anik catering dan Andrawina hanya fokus untuk berkecimpung di catering saja. Begitu pula pengelolaan bisnis dari segi hukum dan legalitasnya, Raisya dengan beberapa anak usahanya dan terkdanag *tender* yang bernilai besar kini memiliki PT untuk pengelolaannya sedangkan Anik dan Andrawina hanya sebatas CV dalam menjalankan usahanya.

4.3.1Awal Berkembang

Awal mula mendirikan sebuah usaha dirasa merupakan tahap yang paling mendebarkan dalam sebuah bisnis. Dimana banyak kendala yang akan dihadapi, baik halangan kecil maupun besar. Ada hal yang terduga yang tidak diantisipasi pada awalnya. Sangat dibutuhkan kerja keras dan usaha yang lebih serta dedikasi yang tinggi dalam memulainya. Hal tersebut dihadapi oleh Bu Iing sebagai pendiri dari Raisya *Catering* pda saat awal mula memulai bisnis.

“Kendalanya diawal pasti ada, gaklah semulus yang kita inginkan. Awalnya tante sebarakan menu menu sebulan lalu temen banyak yang

mendaftar, dulu ada sekitar 25 rantang yang ikut tapi masalah selesa pasti ada jenuhnya karna sebulan makan itu itu saja menunya akhirnya berkuranglah itu satu persatu pelanggan rantangan tante nah itu udah kendala bagi tante, ternyata susah juga yaa. Belom lagi kan ada orang yang melihat kita usaha terus jeleous dan mempengaruhi orang lain, tapi ini bertahan hanya 3 bulan pertama. Di bulan kedua itu menjadi 17 rantang terus dibulan ketiga turun lagi jadi 13 rantang tapi tante gak patah semangat, tante terus bikin menu baru. Nah dulu kan tante hanya menyebarkan menu sekitaran rumah, waktu itu tante sebar lagi ke satu kompleks Balikpapan baru darisitu kan jelas pelanggan tante akan bertambah lagi, nah selain itu tante dapet kepercayaan dari PT. Adikarya ini mointa prasmanaan, tante yang mensupply makanan nah itu mulainya tante berani mulai eksis di dunia catering. Dari konsumen masalah cita rasa, kedua mungkin karna tante kerja sendiri seperti masih meraba seperti apa bisnis catering ini dan kendala jumlah tenaga kerja yang masih dibantu ibu rumah tangga, bahkan makanan itu tante sendiri yang mengantar dan menyiapkan. Sangat capek awalnya karna rutinitasnya sangat padat harus bangun tengah malam dan harus belanja kemudian masak selalu begitu. Yaa memang harus banyak perjuangan di awal. (Satriani,15/7/2016,17.00)

Masalah selalu silih berganti bermunculan, tidak hanya diawal namun juga muncul dalam masa pengembangan bisnis *catering*, ini yang dirasakan Raisya *catering*. Mulai dari citarasa yang beragam, disiplin karyawan, kualitas makanan hingga system pembayaran yang dirasa terkadang menjadi kendala yang besar bagi keberlangsungan perusahaan. Namun munculnya kompetitor justru menjadi pemicu semangat bagi Raisya *Catering* untuk terus berusaha melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya.

“Aduuh nak klo berbicara permasalahan di bidang makanan yang pasti cita rasa, terkadang ada juga konsumen yang aneh-aneh sedangkan masalah cita raasa kan kita gak bisa mendefinisikannya secara pasti itu emang agak susah. Kendala lainnya Selain dari cita rasa biasanya satu dua kali kita temuin kualitas makanan yang kurang baik, jadi adakalanya kita dikomplain itu tante anggap gagal produksi mungkin itu karna kurangnya quality control, pada saat dimasak mungkin bahan masakannya kurang baik nah untuk itu tante atasi dengan cara harus ada *sample* makanan di dalem rumah jadi tante bisa lihat kan wah ada gak yang seperti yang

ikatakan orang. Kemudian kendala kedua pengantaran, kan tante punya unit pengantaran ada 8 tapi ada satu dua kali ternyata ada macet yang biasanya tidak pernah terjadi tapi terjadi, itu yang dalam produksi. Kalau dalam pengembangan bisnis secara umum itu banyaknya competitor, tapi bagi tante selama itu persainagn bisnis yang sehat gak masalah dan bagi tante adanya competitor itu juga memotivasi tante untuk terus kerja keras. Kalau karyawan pada waktu-waktu tertentu menjadi kendala seperti pada saat lebaran tapi dalam hari biasa gak ada. Karna kita terus mau berkembang, perputaran modal kita ini kan cukup besar, sebenarnya tidak akan terjadi permasalahan apapun kalau pembayaran dari kostumer kita tepat waktu missal seperti sebelum lebaran itu krisis global juga mempengaruhi financial kita, pemerintah maupun perusahaan-perusahaan kan semua sistemnya invoice, bagaimanapun kita berharap pembayaran dari orang. Kita kan bagai mata rantai antara tante *costumer* sama *supplier*.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Membahas mengenai pesaing tentu saja sangat banyak, namun dengan keyakinan dan semangat Raisya catering tidaklah takut menghadapinya. Semua memiliki keunggulan dan keunikan tersendiri, namun kunci bagi Raisya catering yaitu mengikuti perkembangan atau *trend* yang ada pada selera konsumen.

“Kita ikutin perkembangan aja, trend. Itu trik kita supaya tetep dipake sama konsumen, misal sekarang wedding lagi musim pakai kristal kita beli kristal, oo lagi musim pohon kita beli pohon, pokoknya kita ikutin aja perkembangannya.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Tahun 2009 mungkin menjadi tahun yang selalu diingat oleh Bu Rosliana, karena pada tahun tersebut beliau mampu mendirikan catering bersama keluarganya yang bernama *Anik Catering*. Tidaklah mudah bagi Bu Rosliana Karena keterbatasan modal yang dialaminya, namun dengan tekad dan kemauan yang tinggi perlahan-lahan berjalanlah usahanya.

Berawal dari seringnya diadakannya acara masak-memasak dirumah Bu Rosliana yang kemudian perlahan berkembang dengan membuka sebuah warteg di pinggir jalan yang dikelola bersama saudaranya.

“Kalau awalnya itu kan sering ada acara masak-masak dirumah yaa lama-kelamaan kenapa gak ibu jadikan bisnis aja. Pada awalnya belum berbentuk catering mas usahanya ibu ini. Ibu konsultasi ke om waktu itu, karna om kan cuman PNS jadi kalau mau bikin catering modalnya belum cukup jadi ibu awalnya bikin warung kecil-kecilan prasmanan gitu. Kebetulan kan waktu itu om punya adek yang pinter masak sama punya tempat berjualan kosong di pinggir jalan nah disitu ibu kerjasama sama adiknya om.pelan-pelan pesenan mulai banyak, sampai biasanya kalau ada proyek-pryek itu bisa pesen nasi bungkus sehari 300 porsi, kan lumayan itu mas tapi ya itu sempet bertahan sampe 5 bulanan. ibu juga sering dapet pesenan nasi kotak dari instansinya om kerja, lumayan itu mas hampir tiap weekend selalu ada acara, gak cuman dari tempat om aja sih banyak instansi yang cocok sama masakan tante bahkan ada juga yang ke bank-bank gitu pesenannya mas. Kurang lebih setahunan ibu jualan gitu sampe akhirnya memberanikan diri untuk bikin catering ini mas, ya modalnya dari tabungan ibu yang dikumpulin itu sama kan adiknya om tadi itu yang punya tempat ikut kerjasama kasih modal sama ibu. Jadi kalau tepatnya catering ibu muncul ya sekitar 2009, yang ngelola ya ibu sama adiknya om tapi sekarang om juga membanut karna om sudah pensiun. Begtiulah mas awalnya catering ibu ini.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Modal menjadi modal utama pada saat mendirikan usaha catering ini serta keterbatasan pengetahuan akan membentuk sebuah usaha yang berbdadan hukum. Akan tetapi dengan semangat yang tinggi halangan – halangan itu dapat diselesaikan.

“Kendala diawal jelas modal itu tadi mas sama pengalaman, karna kan bisnis catering ini sistemnya *invoice* dan kalau mau menang tender di pemerintahan itu harus berbadan hukum berupa CV mas disitu ibu yang agak sedikit kebingungan belum lagi syarat-syarat sama perijinannya itu. Yaa namanya juga ibu cuman lulusan SMA, cuman bermodal semangat aja mas.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Memulai sebuah bisnis bukanlah sebuah masalah bagi kepemimpinan Bu Lita karena Andrawina Catering yang ia pimpin sekarang merupakan warisan dari orangtuanya. Setelah perjalanan yang panjang perubahan terus terjadi di dalam industry catering termasuk Andrawina *catering*. Dulu catering hanya untuk melengkapi kebutuhan rumah tangga namun kini telah meluas cakupannya seperti kebutuhan kantor pemerintahan maupun swasta serta acara hajatan seperti pernikahan, pesta, dsb. Hal tersebut dirasa oleh Bu Lita karena kebutuhan konsumen yang ingin praktis dalam mengadakan sebuah hajatan.

“Untuk perkembangan catering sendiri ya di bandingkan jaman dulu perkembangan andrawina lebih ke yang sifatnya meluas, ke wedding karena kan jaman sekarang ga seperti dulu ya, kalau dulu lebih ke rantang, kebutuhan keluarga dan rumah tangga ,nasi kotak, pendidikan dan traning yang kita layanin. Kalau sekarang orang ada hajatan dari pada sibuk masak sendiri dirumah lebih praktis kalau mereka pesen di catering, apalagi banyak ibu-ibu yang bekerja di kantor dan sibuk maka dari itu catering dianggap simple dan praktis, boleh juga dibilang ekonomis”.(Elita,7/8/2016,09.30)

Berkembang pusat bukan berarti tidak menemui masalah, itu yang dirasakan Andrawina *Catering*. Dari penuturan Bu Lita masalah yang muncul dalam perkembangan perusahaan dibawah perusahannya yaitu adanya karyawan yang masuk untuk bekerja kemudian dalam waktu singkat memutuskan untuk keluar.

“Masalah yang sering muncul adalah karyawan yang keluar masuk, terutama karyawan yang tidak terbiasa kerja dan ingin langsung menjadi supervisor atau posisi yang enak-enak ga mau kerja keras.” (Elita,7/8/2016,09.30)

4.3.2 Membangun Relasi

Komunikasi merupakan sesuatu yang penting dalam kehidupan berbisnis karena komunikasi yang menyatukan antara konsumen dengan perusahaan. Hal ini terlihat dalam usaha yang diterapkan Bu Iing dalam Raisya catering, komunikasi yang sederhana namun hasilnya luar biasa. Rajin mengikuti *tender* dari pemerintah dan perusahaan-perusahaan yang ada juga menjadi peluang untuk mengembangkan bisnis ini.

“Yaa kita untuk konsumen yang kita lakukan terus menjaga terus silaturahmi karna dengan kita ingat orang maka oran itu akan ingat sama kita dan kita terus *memfollow up* menu-menu kita dan kita selalu say *hallo* sama konsumen kita itu kerja marketing. Kedua kita ikut-ikut *tender* dari pemerintah, itu tiap awal tahun antara januari ke maret nah itu mengeluarkan tender untuk makan instasi, selain itu kita juga ikut tender di perusahaan swasta klo itu kita rajin-rajin mencari informasi saja. Seperti di lokasi itu kontraknya sekali deal 2 tahun, klo instasi pertahun kalau dihotel-hotel tergantung kebijakan hotel saja.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

4.3.3 Mengembangkan Unit Bisnis Baru

Pengembangan usaha tanpa adanya strategi bagaikan pistol tanpa peluru. Strategi memiliki peranan vital dalam mengembangkan usaha, karena strategi yang dimiliki harus diimbangi dengan kemampuan perusahaan juga. Kemampuan membaca pasar yang selalu berubah-ubah serta mampu selalu berinovasi dan membaca peluang.

“Strateginya pengembangannya itu ya banyak tapi masih berkaitan sama catering juga, misalnya nih *wedding* nah yang dibutuhkan apa saja misal cateringnya, tatarias, entertainnya, baju pengantinnya, stole-stolenya, pondokannya, nah kearah sana pengembangannya. jadi mau tante klo ada konsumen datang ketempat tante dia udah dapet semuanya, dalam arti oh ada tatariasnya, ada deokrasinya, ada sewa baju pengantinnya, nah kearah sana perkembangannya. Jadi Alhamdulillah kita selalu meningkatkan produk kita itu sama marketing kita yang terus bekerja muter menjemput bola. Tim marketing tante sudah jeli, jadi tau perusahaan mana yang baru

buka dan butuh makanan, disitu nanti mulailah masukin proposal dan testfood. Jadi mereka sering hunting lokasi-lokaasi mana yang baru buka. Begitu pula dengan wedding yang datang untuk baru tanya-tanya itu besoknya rajin kita *follow up* lagi trus karna kita sudah punya temen banyak kan jadi missal kita denger pak adam ketua kadin nah kita sudah cari kabar, kita huibungin say halo menjaga silaturahmi gitu.”(Satriani,15/7/2016,17.00)

Inovasi produk menjadi salah satu strategi unggulan dalam industry catering baik berupa varian menu yang ditawarkan ataupun produk lainnya serta menjaga hubungan dengan *klien*.

“Selalu berinovasi, jadi produknya harus dikembangkan bikin ini bikin itu yang bisa narik perhatian orang dan yang pasti tetep menjaga kedekatan sama konsumennya, sering-sering nelfon kadang yaa jalan bareng gitu”(Doni,15/7/2016,18.40)

Bagi karyawan modal utama untuk mengembangkan usaha yaitu semangat yang dimiliki oleh pemimpinnya. Dengan semangat tersebut maka seorang pemimpin akan berusaha semaksimal mungkin untuk menganalisa kebutuhan dan peluang serta kemampuan perusahaannya untuk menentukan strategi yang akan digunakan.

“cita-cita semangat ibu itu sangat tinggi mas, jadi segala cara dilakukan buat mengembangkan usahanya ini. Yang paling menonjol sih yang saya liat ibu ini selalu inovasi sama produknya bukan cuman dari menu tapi dari segi dekor, model baju pengantinnya gitu. Selain itu tim marketing disini terus gencar untuk masukin proposal” kesana-sini mas”(Putra,16/7/2016,10.15)

Hingga saat bisnis catering ini berkembang sangat besar bahkan mengembangkan sayap tidak hanya sekedar di bidang catering.Kini muncul dalam

bentuk unit bisnis lain, seperti, dekor pernikahan, *wedding organizer*, serta rias pengantin. Bagi Bu Iing pengembangan dengan membentuk unit bisnis yang masih berhubungan dengan *catering* membuat konsumennya merasa nyaman bila mendapatkan sebuah paket yang lengkap.

“Iyaaa nak yang seperti tante tadi bilang. Kita coba bagaimana caranya konsumen datang tapi kita sudah menawarkan satu paket yang lengkap jadi mereka gak perlu repot lagi kan buat cari-cari ketempat lain.”
(Satriani,15/7/2016,17.00)

Proses munculnya beberapa unit perusahaan dan cabang perusahaan tentulah melalui sebuah proses yang panjang, karena awalnya bisnis ini berupa *catering* dan hanya terdapat satu cabang saja. Pengalaman menangani berbagai macam konsumen membuat Bu Iing dengan Raisya *catering* terus belajar memahami kebutuhan dan ke arah mana perusahaan akan terus dikembangkan. Kemunculan tersebut dirasa karena analisis kebutuhan pasar yang dilakukan oleh Bu Iing dan melihat peluang yang besar serta keberanian dari *team* yang dimilikinya.

“Jadi munculnya itu karna sesuai kebutuhan, banyaknya klien yang kita layani jadi kita berpikir bagaimana orang *wedding* ini lebih nyaman ditangan kita, ee kita tawarkan paket yang membuat mereka senang yang sudah include semuanya tapi kita masih belum punya tempat atau gedung aja. Kalau cabang raisya *catering* ini kan selain di Balikpapan sudah ada di Bontang sama Mojokerto yaa nak, munculnya itu yaa karna tante melihat kebutuhan disana dan peluang. Seperti di Bontang itu jumlah *catering* sendiri masih sangat minim sedangkan lokasi-lokasi diasana banyak nah disitu tante akhirnya berani meskipun awalnya modalnya juga pas-pasan.begitu yang di Bontang sudah stabil dan terus berkembang juga nah tante sekarang buka cabang yang di Mojokerto tapi baru berjalan 4 bulan ini nak jadi masih banyak kendala juga itu tapi insyaallah tante yakin bakalan maju karna tante sudah kintrak 2 tahun dengan beberapa perusahaan disana dan sama sekolah polisi negara (SPN).”
(Satriani,15/7/2016,17.00)

4.3.4 Mutu dan Kualitas

Perusahaan harus memiliki perencanaan strategis. Pemimpin perusahaan harus berusaha mencari ksesuaian antara kekuatan-kekuatan internal dan kekuauatn-kekuatan eksternal (peluang dan ancaman) suatu pasar. Kegiatannya meliputi pengamatan secara hati-hati persaingan, siklus bisnis, keinginan dan harapan konsumen, serta faktor-faktor lain yang dapat mengidentifikasi peluang dan ancaman. Dalam hal ini Bu Lita menerapkan strategi pada Andrawina *catering* dengan tterus memperbaiki mutu pelayanan dan produk serta ketepatan waktu.

“Strateginya ya sebenarnya kami sifatnya lebih kekeluargaan, kemudian strategi bisnis kami lebih mengutamakan mutu pelayanan dan kualitas produksi agar menghasilkan penilaian yang baik kedepannya. Yang terpenting kualitas produk yang bagus dan sesuai dengan apa yang dipesan, servicenya juga harus memuaskan. Ketepatan dan kecermatan juga harus diperhatikan, seenak apapun makanan kalau terlambat udah ga enak lagi, seenak apapun makanan kalau karyawannya judes ya percuma aja, kerapihan juga semua karyawan diberikan seragam, jadi semua itu sinergi.” (Elita, 7/8/2016, 09.30)

Menurut sang suami banyak hal yang dilakukan istrinya dalam mengembangkan perusahaan keluarga namun yang baginya yang paling terlihat seperti kualitas pelayanan dan promosi yang gencar.

“Pasti dari kualitas pelayanan dan produknya tapi yang terpenting juga dalam semua bisnis itu promonosinya.” (Yusup, 7/8/2016, 12.00)

4.3.5 Promosi

Pengembangan usaha tentu harus memiliki strategi yang jitu. Strategi memiliki peranan vital dalam mengembangkan usaha, karena strategi yang dimiliki harus diimbangi dengan kemampuan perusahaan juga. Cara klasik yang

diterapkan oleh Bu Rosliana dalam Anik *Catering* ternyata masih ampuh yaitu promosi dari mulut ke mulut. Pak Wage selaku suami Bu Rosliana mengungkapkan ikut terlibat dalam mempromosikan catering yang dikelola istrinya tersebut.

“Sering-sering promosiin aja mas kaya misal kalo ada temen lagi bikin acara saya suruh aja cateringnya pake punya istri saya hehe kan lumayan mas, ibu itu juga sering promosiin ke tetangga-tetangga. Kan kita tinggal di kampong mas jadi paling efektif itu ya dari mulut ke mulut.” (Wage,24/7/2016,11.45)

Selain itu menurut Sahdela selaku anak dari Bu Rosliana mengajku bahwa selain promosi tersebut ibunya juga sering mengikuti kegiatan social sebagai salah satu usaha untuk mengembangkan cateringnya.

“Promosi, kegiatan social. Apalagi ya... hmm menggaet perusahaan-perusahaan besar untuk bekerja sama.” (Sahdella,24/7/2016,12.30)

Hal yang sama dilakukan juga oleh Andrawina *Catering* dibawah pimpinan Bu Lita. Hal itu disampaikan oleh anaknya yang bernama Kevin dan bahkan menurut Kevin ibunya telah membuat iklan di media di Balikpapan, ini menunjukkan bahwa gencarnya promosi yang dilakukan untuk mengembangkan perusahaan.

“Selain promosi juga membuat iklan-iklan di TV local.” (Kevin,7/8/2016,11.00)

4.3.6 Hasil Pengembangan

Setelah 13 tahun berdiri dengan perjuangan yang sedemikian rupa akhirnya semua dirasa berbuah manis. Melihat perkembangan yang sudah terjadi

pada Raisya catering sendiri tidak dibayangkan oleh Bu Iing, baik dari jumlah karyawannya maupun struktur perusahaannya, yang beliau lakukan hanyalah terus bekerja dan membesarkan perusahaannya.

“Perkembangannya yaa kita dari inilah dari jumlah karyawan, bayangin tadi tante masak sendiri dibantu ibu rumah tangga akhirnya kini dibantu karyawan sampai dengan 80 orang ditambah lagi tante sudah dibantu manajemen dengan struktur organisasi yang jelas, ada manajer operasional, HRD, purchasing sendiri nah yaitu tante anggap suatu kemajuan, sekarang hanya quality control.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Munculnya cabang di kota Bontang dan Mojokerto telah membuktikan hasil perkembangan yang telah dihasilkan oleh Raisya *Catering*. Bahkan hasil pengembangan juga muncul dalam unit lain tidak hanya berurusan dengan masak-memasak.

“Iyaaa nak yang seperti tante tadi bilang. Kita coba bagaimana caranya konsumen datang tapi kita sudah menawarkan satu paket yang lengkap seperti dekor pernikahan, wedding organizer, rias pengantindan bahkan entertainmentnya jadi mereka gak perlu repot lagi kan buat cari-cari tempat lain.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Hal yang sama dikemukakan oleh Pak Doni sebagai suami dari Bu Iing yang telah membantu sejak awal berdirinya perusahaan ini hingga sekarang.

“Perkembangannya sangat jauhlah, dari catering rumah tangga lalu ke lokasi-lokasi, buka cabang, kemudian juga jadi penyewaan gaun, dekorasi, apalagi sudah berbadan hukum dan bertahan sampai 14 tahun.” (Doni,15/7/2016,18.40)

Setelah 7 tahun berdiri dengan perjuangan yang sedemikian rupa akhirnya semua dirasa berbuah manis. Melihat perkembangan yang sudah terjadi pada Anik *catering* dengan kesederhanaannya sendiri tidak dibayangkan oleh Bu Rosliana,

baik dari jumlah karyawannya maupun struktur perusahaannya, yang beliau lakukan hanyalah terus bekerja dan membesarkan perusahaannya.

“Kalau dulu orderan yang pasti sehari itu mungkin hanya 50an porsi tapi setelah 7 tahun catering ini berdiri pesenan harian itu bisa mencapai 400-500 porsi belum lagi kalau ada acara nikahan dan acara lain. Karyawan dulu ibu itu cuman satu aja sekarang bisa sampai 13 karyawan ya meskipun itu juga kadang-kadang dibantu sama anak-anak dari ibu paas pesenannya banyak banget kayak waktu itu ibu pernah dapet orderan nasi kotak 2000 porsi buar satu hari. Banyak kemajuanlah kalau dibanding sama yang dulu-dulu.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Hal tersebut dirasakan pegawai Bu Rosliana yang telah lama ikut bekerja di Anik *Catering*. Orderan yang diterima makin lama semkain bertambah jumlahnya.

“Alhamdulillah mas walaupun belum ada cabang tapi orderan dan customer makin hari makin bertambah.” (Nur,25/7/2016,09.00)(Ningsih,25/7/2016,09.30)

Setelah 35 tahun berdiri dalam menjaga eksistensi dan mengembangkan unit bisnis bagi Bu Lita hanya akan focus pada bidang *catering* saja, itu dikarenakan beliau lebih mempercayakan bidang lainnya pada pihak yang lebih professional. Fokus pada *catering* menjadi tujuan pengembangan, beliau tidak mau nantinya malah menurunkan kualitas *catering* karena hanya untuk mengembangkan unit bisnis yang lain.

“Tadinya kami hanya memproduksi makanan, tapi sejalan dengan perkembangan jaman bahwa kita juga harus tampil di event wedding, maka tampilan makanan tersebut harus dipercantik dengan sentuhan dekorasi, untuk dekorasi sendiri bukan kami membuka sewaan dekorasi tapi lebih menunjang ke penampilan makanan yang di produksi. Jadi yang kita kembangkan lebih kearah dekorasi layout makanan, biar cantik dan sesuai tema dari wedding itu sendiri. Kita focus sama bisnis makanan aja,

yang lain kayak WO, fotografi, tatarias biarkanlah yang lebih ahli untuk mengurusnya mas, jangan sampai kita berkembang kearah sana tapi bisnis catering kita malah hilang focus kan sayang.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Perkembangan bisnis tentu akan meningkatkan skala produksi sehingga untuk memenuhi jumlah produksi akan membutuhkan jumlah karyawan yang sebanding. Peningkatan jumlah karyawan yang dimiliki Andrawina juga tumbuh pesat yang awalnya hanya beberapa kini menjadi puluhan jumlahnya.

“Dulu itu pas awal hanya 4 orang sekarang sudah sampai kurang lebih sekitar 60.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Peran karyawan tidak lepas dari kunci keberhasilan pengembangan dan eksistensi Andrawina Catering. Tanpa adanya peran karyawan tentu tidak mungkin sebuah perusahaan mampu bekerja dengan baik dan tanpa kemampuan dan kompetensi yang khusus juga sebuah pekerjaan tidak dapat dilakukan. Bu Lita sangat paham akan hal tersebut sehingga banyak cara yang dilakukan untuk mengembangkan kemampuan karyawan yang dimilikinya. Keberhasilan yang telah dicapai juga dirasa merupakan hasil buah kerja keras seluruh karyawan sehingga bagi Bu Lita semua posisi karyawan sangat berperan.

“Dalam bisnis catering itu seperti orang main bola, tidak ada satu bidang yang menonjol semua harus dianggap penting, mulai dari penerimaan tamu saat order dia harus ramah dan bisa meyakinkan, pelayanan, kemudian bagian dapur, dan driver semuanya harus sinergi, mungkin bagian dekorasi tidak menyangkut rasa namun terdapat nilai-nilai estetika yang penting. Jadi selama bekerja kita kan melakukan penilaian, kita menilai karyawan cocoknya dimana, boleh jadi dia pramusaji ternyata dia bisa dikembangkan lagi menjadi chef, ada kursus-kursus bikin kue, panggil guru, atau ikut kursus di toko kue, atau yang tadinya hanya helper cuci piring, bagian bersih-bersih ternyata dia punya kemampuan untuk menjadi pramusaji, jadi ditambah dengan pendidikan, ditambah dengan seragam,

malah kadang lebih bagus sebagai pramusaji. Untuk yang di bidang driver kita kursuskan mengemudi dan dibikinkan SIM.” (Elita,7/8/2016,09.30)

4.3.7 Pengelolaan Perusahaan

Dalam pengelolaan berbagai unit bisnis yang telah dikembangkan oleh Bu Iing pada Raisya *catering* menemukan bahwa dalam bentuk CV terdapat keterbatasan anggaran dalam sebuah tender di pemerintahan maupun di perusahaan. Maka untuk mensiasati hal tersebut maka Bu Iing membuat sebuah PT, yang fungsinya untuk memenangkan tender yang jumlah biaya kontrak kerjanya tidak bisa dicapai oleh perusahaan yang berbentuk CV. Sehingga dalam perkembangannya kini Bu Iing telah memiliki CV dan PT yang keduanya dinamai sama yaitu Raisya.

“Harus buat lagi lah, harus punya CV sama PT sesuai kebutuhan, tapi sekarang raisya sudah punya PT, namanya PT raisya juga susunan manajemennya juga sama. Karena andaikan kita ikut tender, kita maksimal cuman bisa 5 nah klo kita mau maju kita harus bangun PT dan CV biasanya dibatasi hanya sampai tender maksimal 5 milyar klo mau diatas itu harus berupa PT.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Semakin besarnya skala bidang bisnis dari Raisya *catering* membuat semakin banyak tenaga maupun pikiran yang harus dikerahkan oleh Bu Iing selaku pimpinan. Pengelolaan yang professional tetap harus dijaga dan diterapkan secara konsisten. Bagi Bu Iing perusahaan keluarganya akan terus dikerjakan dan dilanjutkan oleh keluarga karena beliau merasa bahwa masih mampu untuk mengelolanya sendiri tanpa pihak professional dari luar.

“Tetep kita kelola, pada dasarnya ini pekerjaan kita kita mau maj terus tapi bukan berarti diserahkan ke orang lain kan kita punya manajemen. Ini andaikan dalam urusan catering, tapi misal nih raisya mau bikin hotel

naah ini bukan bidang kita ini baru kita gunakan operator hotel yang handal.” (Satriani,15/7/2016,17.00)

Bentuk badan hukum perusahaan dalam skala tertentu ugaharus terus diperbaiki. Kini Anik Catering berbentuk CV dan belum memiliki badan hukum berebentuk PT sehingga apabila hal itu dibutuhkan maka akan segera dibentuk.

“Mungkin saat ini CV aja tapi kalau memang dirasa dibutuhkan PT ya kita bisa aja mendirikannya.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Pengelolaan perusahaan keluarga dalam perkembangannya hingga hari ini masih sanggup dikelola oleh keluarga. Hal itu disampaikan langsung oileh Bu Rosliana, beliau berharap perusahaan keluarga yang dibangun ini akan tetap dikelola oleh anggota-anggota keluarganya meskipun nanti berkembang pesat.

“Karna ini bisnis milik keluarga ya mungkin akan dikelola terus oleh keluarga.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Bentuk badan hukum perusahaan dalam skala tertentu juga harus terus diperbaiki. Kini Andrawina berbentuk CV dan belum memiliki badan hukum berebentuk PT sehingga apabila hal itu dibutuhkan maka akan segera dibentuk.

“Kalau memungkinkan dan diperlukan bisa dikembangkan sesuai kebutuhan menjadi PT.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Pengelolaan perusahaan keluarga dalam perkembangannya hingga hari ini masih sanggup dikelola oleh keluarga. Hal itu disampaikan langsung oileh Bu lita, beliau berharap perusahaan keluarga yang diwariskan ini akan tetap dikelola oleh anggota-anggota keluarganya meskipun nanti apabiala mampu membuka cabang di kota-kota lain.

“Karena ini kita berangkat dari bisnis keluarga jadi kita mengutamakan cabang-cabang kalau bisa dapat di kelola oleh anggota keluarga dan di bantu dengan tenaga profesional.” (Elita,7/8/2016,09.30)

Hal yang sama dikemukakan oleh karyawan dari Andrawina Ctaering mengenai pengelolaan untuk di masa depan. Pak Dalian mengungkapkan bahwa Bu Lita saat ini atau di masa depan nantinya bahwa catering ini akan tetap dipekelola oleh keluarga dan

“Saya pikir mungkin ibu sanggup ya mas, tapi kalau ibu mau mengembangkan usahanya lebih besar lagi mungkin memerlukan anggota keluarganya yang lain.” (Dalian,9/8/2016,13.00)

4.3.7 Kelanjutan Bisnis

Dalam perjalanannya hingga kini tentu saja diharapkan agar terus mampu berkembang berkelanjutan sampai masa yang akan datang. Eksistensi sangat dibutuhkan baik pengelola maupun para karyawan yang ada saat ini di Raisya *catering*, memiliki banyak cabang di Kalimantan Timur itulah yang diharapkan oleh para karyawan.

“ harapan saya dan mungkin harapan semua karyawan pengen bisnis catering dan dekorasi serta yang lainnya bisa berkembang lebih besar lagi, punya cabang di setiap kota di Kalimantan Timur mas dan selalu mejadi catering yang memilili rasa kekeluargaan.” (Putra,16/7/2016,10.15)

Harapan yang sangat sederhana untuk kemajuan usaha yang diliki oleh ibunya. Tantangan yang menyusahkan terkadang membuat empati bagi sang anak dari Bu Iing, harpannya pun hanya ngin melihat ibunya diberikan kemudahan dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya.

“Yaa jangan melilit-lilit masalahnya soalnya kasihan liat mami suka pusing sendiri, intinya ica pengen cateringnya mami sama usaha-usahanya itu bisa makin terkenal dan sukses.” (Raisya,15/7/2016,19.30)

Masa depan tentu merupakan sebuah rahasia yang kita tidak ketahui ujungnya, apakah bisnis ini akan tetap terus eksis atau justru sebaliknya. Banyak hal yang bisa tidak terduga andai tidak diantisipasi. Namun harapan selalu berisikan sebuah hal yang positif, harapan dari sang suami akan keberlangsungan dari catering ini juga tetap berharap berkembang secara profesional

“Semoga bisnis ini akan tetap terus berjalan dan berkembang di daerah Balikpapan bahkan juga diluar Balikpapan.” (Wage,24/7/2016,11.45)

Begitu pula harapan yang disampaikan oleh salah satu karyawan. Yang menginginkan catering ini untuk terus berkembang dan semakin membaik.

“Semoga semakin membaik dan bisa semakin besar dari yang sekarang.” (Rosliana,24/7/2016,10.00)

Masa depan tentu merupakan sebuah rahasia yang kita tidak ketahui ujungnya, apakah bisnis ini akan tetap terus eksis atau justru sebaliknya. Banyak hal yang bisa tidak terduga andai tidak diantisipasi. Namun harapan selalu berisikan sebuah hal yang positif, harapan dari sang suami akan keberlangsungan dari catering ini juga tetap berharap berkembang secara profesional.

“Harapan saya semoga Andrawina catering ini mampu menjadi catering yang amanah, jujur, selalu menjadi nomor satu dan profesional dan mampu terus berkembang sampai selamanya.” (Yusup,7/8/2016,12.00)

Begitu pula harapan yang disampaikan oleh salah satu karyawan. Pak Anas menginginkan catering ini untuk terus berkembang dan bersaing.

“Saya harap catering ini bisa terus maju dan berkembang, baik dalam hal pelayanan dan kualitas makanan dan mampu untuk tetap bersaing sama kalau bisa sampai buka cabang diluar kota.” (Anas,9/8/2016,13.45)

Harapan yang positif disampaikan oleh seluruh pelaku industri *catering* di Balikpapan, agar terus mampu berkembang dan bersaing bahkan berusaha untuk mampu memiliki cabang di kota lainnya. Banyak suka duka yang telah dilalui dan semua dijadikan sebuah pembelajaran yang berarti, karena tak ada usaha yang berhasil tanpa adanya usaha sekuat hati.

BAB V

DISKUSI HASIL TEMUAN

5.1 Gambaran Proses Menjadi Seorang Pemimpin

Proses bukanlah hanya menceritakan sebuah perjalanan, proses juga adalah sebuah pembelajaran tentang apa yang telah dilalui apa yang bisa diambil dan dijadikan sebagai pengalaman kedepannya. Ada berbagai macam proses dari hidup manusia terutama dalam hal kepemimpinan. Kepemimpinan didapat bisa melalui proses atau pembelajaran. Kepemimpinan digunakan dalam berbagai hal dalam kehidupan dalam keluarga maupun dalam berbisnis mengatur organisasi dan perusahaan. Pemimpin adalah seseorang yang menggunakan kemampuannya, sikapnya, nalurinya, dan ciri-ciri kepribadiannya yang mampu menciptakan suatu keadaan, sehingga orang lain yang dipimpinnya dapat saling bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Menjadi seorang pemimpin memang tidak ada sekolah khusus, yang ada adalah belajar dari pengalaman, belajar bagaimana bisa menjadi seorang yang memang memiliki pemikiran dewasa dan bisa menyelesaikan setiap masalah dengan baik. Di era sekarang menjadi pemimpin tidak hanya menjadi kesempatan bagi kaum laki-laki tetapi kaum perempuan juga memiliki hak yang sama. Tentu diantara mereka mempunyai ciri khas masing-masing dalam kepemimpinan. Itu semua tergantung dari masing-

masing individu apakah mampu untuk menjadi seseorang pemimpin pada perusahaan atau organisasi.

Dalam penelitian yang penulis lakukan, ditemukan ada beberapa faktor proses perempuan mampu menjadi seorang pemimpin, baik dalam hal memimpin keluarga maupun sebuah perusahaan. Berikut ini yang penulis dapatkan di lapangan yang merupakan teori tentang kepemimpinan. Berdasarkan data yang didapat di lapangan bahwa dari tiga narasumber utama terdapat dua perbedaan. Narasumber pertama tidak memiliki latar belakang keluarga yang memiliki jiwa pemimpin sehingga bisa menjadi pemimpin karena beliau belajar melalui aktif berpartisipasi di organisasi pada saat masa kuliahnya terdahulu sehingga perlahan-lahan sifat kepemimpinan bisa terbentuk didalam dirinya. Bukan hanya itu narasumber pertama juga memiliki semangat dan kerja keras yang besar untuk berbisnis untuk menambah kegiatan positif dan mencari penghasilan lebih. Sedangkan narasumber kedua dan ketiga memiliki latar belakang atau orang tua yang memiliki sifat kepemimpinan, itu bisa dilihat dari sebelum bisnis ini, orang tua mereka telah menjalankan sebuah kegiatan bisnis sehingga sifat kepemimpinannya muncul melalui bakat kepemimpinan yang dimiliki sejak kecil, mereka dilibatkan untuk berpartisipasi oleh orang tuanya untuk melakukan kegiatan bisnis yang dijalankan keluarga. Secara tidak langsung kegiatan tersebut membentuk karakter kepemimpinan yang ada saat ini pada narasumber kedua dan ketiga.

Pernyataan tersebut sama seperti yang dikemukakan oleh Kartono (2013) yang menyatakan bahwa ada teori munculnya kepemimpinan yaitu teori genetis, teori social dan teori ekologis. Namun yang sesuai dengan hasil penelitian pada industry catering di Balikpapan adalah teori sosial dimana teori ini mengemukakan bahwa pemimpin itu harus disiapkan, dididik dan dibentuk, tidak dilahirkan begitu saja. Setiap orang bisa menjadi pemimpin, melalui usaha penyiapan dan pendidikan serta dorongan oleh kemauan sendiri dan teori ekologis atau sintetis, dimana teori ini menyatakan bahwa seseorang akan sukses menjadi pimpinan, bila sejak lahirnya dia telah memiliki bakat – bakat kepemimpinan, dan bakat – bakat ini sempat dikembangkan melalui pengalaman dan usaha pendidikan juga sesuai dengan tuntutan lingkungan atau ekologisnya.

5.2 Gambaran Kepemimpinan

Kepemimpinan seorang perempuan cenderung menegeluarkan sifat keibuan, ini lebih efektif dari pada kepemimpinan laki-laki yang umumnya keras. Bisa dilihat dari sikap pemimpin perempuan seperti berbicara, bertutur kata serta perilakunya dapat membuat kondisi menjadi nyaman dan tenang. Dengan cara memimpin seperti itu akan membuat karyawan lebih terbuka dan dapat kenyamanan dalam bekerja sehingga dapat menciptakan situasi yang harmonis dan positif bagi produktifitas perusahaan dan begitu pula di dalam keluarganya.

Ketiga narasumber menyatakan bahwa pada dasarnya menjadi seorang pemimpin harus menempatkan para karyawan sebagai anggota keluarga,

sehingga komunikasi bisnis dapat terjalin dengan baik dan saling menghargai satu sama lain karena keberhasilan dalam industri catering berdasarkan dari *teamwork*. Karna suatu saat hubungan antara pemimpin dan karyawan tidak hanya dalam urusan pekerjaan saja tetapi lebih dari itu. Bagi pemimpin perempuan mereka menempatkan diri mereka sebagai ibu bagi seluruh karyawannya, meskipun dari data yang didapat narasumber pertama terkesan kepemimpinannya lebih tegas dibanding narasumber kedua dan ketiga.

Menjadi pemimpin bagi narasumber juga menjadi hak dan pilihan hidup masing-masing individu dalam keluarga maupun dalam perusahaan dan bahkan dalam kehidupan bermasyarakat. Bagi karyawan, seluruh narasumber sebagai pemimpin perempuan yang menjadi contoh bagi mereka. Kepemimpinan yang adil, lembut, dan tidak membedakan antar karyawan karna tidak ada seorang ibu yang membedakan anak-anaknya.

Gaya kepemimpinan dan komunikasi yang dimiliki perempuan menjadi nilai unggul dalam menjalankan dan mengembangkan perusahaan di bidang catering. Tentu saja kepemimpinan akan tetap rasional namun aspek-aspek perempuan akan tetap melekat dan muncul dalam sisi manajerialnya, ini yang membuat kenyamanan dalam bekerja serta mampu menggaet konsumen yang ada diluar sana.

Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Winardi (1993) tentang teori yang menekankan pribadi dan perilaku pemimpin (*Personal-behavioral theories*). Teori ini memusatkan kepemimpinan pada orientasi pekerjaan, menitik beratkan pada hubungan

terbuka dan bersahabat dengan karyawan dan menjadi amat peka terhadap kebutuhan pribadi dan social mereka. Pemimpin juga memeberikan perhatian agar pekerjaan dapat dilaksanakan melalui tindakan perencanaan, pengorganisasian, pendelegasian, pengambilan keputusan, penilaian untuk kerja dan pelaksanaan pengawasan manajemen secara ketat.

5.3 Pengembangan Bisnis Keluarga

Ketiga narassumber tidak pernah menyangka bahwa bisnis cateringnya bisa berkembang hingga seperti saat ini. Baik dari segi menu makanan serta kualitas pelayanan semua sangat memuaskan, yang awalnya hanya memiliki 1-2 karyawan hingga kini mencapai puluhan jumlahnya.

Perkembangan bisnis yang ada saat ini tidak menjadikan mereka berpuas diri, seluruh catering ini terus meningkatkan variasi menu mereka, kualitas produk, pelayanan, serta selalu melakukan pemasaran melalui tim marketing maupun melalui anggota keluarga. Yang membedakan disini ada yang cukup mengembangkan bisnisnya hanya pada bidang catering saja dan ada pula yang mengembangkannya dalam unit bisnis lain namun masih berkaitan dengan catering. Itu yang dilakukan narasumber pertama, dimana cateringnya mengembangkan bisnis pada bidang tata rias, persewaan gaun pengantin, dekorasi, dan *entertainment*. *Catering* ini ingin konsumen yang datang ketempatnya telah mendapatkan sebuah paket yang lengkap sesuai kebutuhan masing-masing sehingga konsumen tidak perlu repot untuk pergi ke beberapa tempat untuk mencari kebutuhannya. Selain itu narasumber

pertama telah membuka cabang cateringnya dia dua kota, yaitu di Bontang dan di Mojokerto. Berbeda dengan narasumber kedua dan ketiga yang focus mengembangkan cateringnya hanya pada menu makanan dan kualitas produk mereka. Mereka lebih menyerahkan hal-hal yang lainnya pada perusahaan-perusahaan yang lebih ahli di bidangnya, namun mereka juga bercita-cita dan mengimpikan untuk dapat membuka cabang di kota-kota lainnya.

Dari penjabaran tersebut, apa yang telah ditemukan dalam penelitian ini menggambarkan apa yang kita ketahui dalam teori yang dicetuskan oleh Rusdiana (2014) mengenai pengembangan usaha tentang strategi yang harus dimiliki dalam berwirausaha, seperti : pengembangan skala ekonomis, perluasan cakupan usaha dan strategi pemasaran.

Setiap *catering* tentu memiliki cerita sejarah dan keunikan tersendiri serta memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, kekurangan akan menjadi pelajaran dan diperbaiki serta yang menjadi kelebihan akan menjadi daya saing tersendiri yang menjadikan *catering* itu menjadi pilihan bagi para konsumennya.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan

1. Melihat dari proses menjadi seorang pemimpin dari ketiga narasumber sebagai pemimpin dalam industri *catering* di Balikpapan terdapat dua proses terbentuknya kepemimpinan. Pertama kepemimpinan muncul dari bentuk partisipasi aktif di dalam organisasi, dimana pengalaman studi tersebut yang memebentuknya sehingga sifat pekerja keras dan jiwa yang kuat sangat terlihat, dan yang kedua terbentuk dari didikan orang tua yang melibatkan pemimpin perempuan dalam kegiatan bisnis sejak masa kecil atau bisa disebut sebagai *transfer of knowledge* sehingga dari pengalaman berbisnis membentuk kepemimpinan para pemimpin perempuan tersebut.
2. Melihat dari teori kepemimpinannya para pemimpin catering memiliki konsep yang sangat baik di dalam perusahaan. Kepemimpinan perempuan akan tetap rasional namun aspek-aspek perempuan akan tetap melekat dan muncul dalam sisi manajerialnya. Konsep kekeluargaan menjadi opsi, dimana para pemimpin perempuan ini memosisikan diri mereka sebagai ibu bagi karyawannya sehingga mampu menciptakan sebuah lingkungan kerja yang sangat harmonis

layaknya sebuah keluarga sehingga komunikasi dan tanggung jawab masing-masing posisi dapat dijalankan dengan baik. Karna semua pemimpin perempuan sependapat bahwa keberhasilan catering mereka adalah sebuah bentuk dari *teamwork*. Yang membedakan karakter kepemimpinan dari pemimpin yang kepemimpinannya lahir dari proses pengalaman studi yang aktif berorganisasi dirasa lebih tegas oleh karyawannya dibanding karakter yang terbentuk dari *transfer of knowledge*.

3. Dalam pengembangan bisnisnya para pemimpin perempuan di industry catering memiliki pandangan yang berbeda. Pemimpin perempuan yang kepemimpinannya lahir dari pengalaman studi bisa dikatakan lebih semangat dan berani dalam mengembangkan bisnis cateringnya. Ini dibuktikan dengan melebarnya sayap bisnisnya yang mencakup tata rias, sewa baju pengantin, dekorasi, dan *entertainment* serta telah membuka cabang cateringnya di dua kota. Sedangkan pengembangan bisnis yang dilakukan oleh pemimpin yang terbentuk dari *transfer of knowledge* memfokuskan pada pengembangan kualitas produk dan pelayanannya serta terus meningkatkan variasi menu. Mereka menyerahkan unit bisnis seperti yang disebutkan diatas kepada ahlinya saja, karena mereka tidak berani yang ditakutkan akan justru terbengkalainya bisnis catering mereka. Meskipun begitu secara garis besar seluruh catering melakukan kegiatan dan strategi yang sama untuk terus mengembangkan catering mereka masing-masing.

6.2 Saran

Kepemimpinan perempuan dalam industri catering dalam sebuah perusahaan keluarga yang telah diteliti dirasa dapat menjadi sebuah inspirasi bagi perempuan-perempuan lain yang ada diluar sana bahwa tidak ada batasan gender untuk menjadi seorang pemimpin. Berikut beberapa saran yang bisa penulis sampaikan dari hasil penelitian :

1. Proses kepemimpinan

Banyak cara dan proses yang bisa kita dapatkan untuk membentuk kepemimpinan yang ada di dalam diri kita, tergantung kita mau apa tidak karna para pemimpin perempuan ini semua memiliki kemauan keras untuk belajar menjadi seorang pemimpin. Yang dapat dicontohkan yaitu melalui aktif di organisasi-organisasi di sekitar yang positif, kemudian kita diajarkan juga agar mampu terlibat dalam kegiatan bisnis yang orang tua kita sedang jalankan karan perlahan tapi pasti kegiatan tersebut akan membentuk jiwa kepemimpinan yang ada dalam diri kita. Kemauan dan semangat tinggi serta lingkungan yang baik dirasa akan membentuk proses lahirnya jiwa kepemimpinan kita masing-masing.

2. Kepemimpinan Perempuan

Pemimpin perempuan dalam industry catering ini merupakan kepemimpinan yang sangat baik ditiru untuk memimpin sebuah perusahaan. Menciptakan lingkungan seperti keluarga menjadi kunci

sukses bagi para kepemimpinan perempuan ini, menganggap bahwa karyawan sebagai anak-anak mereka sehingga proses komunikasi dan proses bisnis bisa tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Serta sangat baik bagi seorang pemimpin yang melibatkan karyawannya untuk ikut serta dalam membantu mengambil keputusan. Situasi ini yang diharapkan dapat menjadi contoh dan mampu diterapkan oleh pemimpin-pemimpin lainnya diluar sana.

3. Pengembangan Usaha

Para pemimpin perempuan harus bisa membaca situasi dan kondisi dalam menentukan strategi pengembangan usaha, karena jangan sampai melakukan kesalahan yang dapat mengakibatkan kemunduran. Pemimpin harus tahu kemampuan perusahaan mereka masing-masing serta harus memiliki visi misi untuk masa depan. Yang harus diingat bahwa semua pemimpin harus memiliki cita-cita yang tinggi terhadap perusahaannya karena cita-cita tersebutlah yang akan membuat perusahaan terus tumbuh dan berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syarifuddin. (2001). *Business Rules*. (Terjemah Bagaskara A). Bandung: Alfabeta.
- Alwi, Syarifuddin. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE
- Anwar, Muhammad. (2014). *Pengantar Kewirausahaan Teori dan Aplikasi*. Penerbit: Prenadamedia Grup. Jakarta
- Barret dan Ken. (2009). *Spotlights and Shadows: Preliminary Findings about the Experiences of Women in Family Business Leadership Roles*. *Journal of Management and Organization*. Vol. 15, no. 1, halaman 363-377
- Widya. (2004). *Persepsi Karyawan Laki-laki Terhadap Pemimpin Perempuan: Apakah Pemimpin Perempuan Lebih Bersifat Asuh Daripada Pemimpin Laki-laki?* *Jurnal Manajemen & Akuntansi*, Vol. 4, No. 3.
- Bennis, Burham. (2008). *Creating Leaders*. Executive excellence.
- Danarti, Dessy; Suryo Sukendro. (2008). *Momprenurship 160 Ide Bisnis Paling Laris*. Penerbit: Andi. Yogyakarta
- Davis, J.H, Mathew R Allen, H. David Hayes. (2010). *Is Blood Thicker Than Water? A Study of Stewardship Perceptions in Family Business*. *Entrepreneurshiptheory and Practice*. Vol. 34, No. 6, halaman 1093-1116
- Dessler, Gary. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (terjemahan Agus Dharma). Edisi Ketujuh. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Dhewanto, Wawan. (2012). *Familypreneurship: konsep Bisnis Keluarga*. Alfabeta. Bandung.
- Doyle, James A. *Sex and Gender : The Human Experience*, Wn. C. Brown Publisher, Iowa. 1985
- Fakih, Mansour. (2008). *Analisis Gender & Transformasi Sosial*. Edisi Ketiga Belas. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

- Kartono, Kartini. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Koontz, Harold., Cyril O'Donnell, dan Heinz Wehrich. (1990). *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Lungan, R. (2006). *Aplikasi Statistika dan Hitung Peluang*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Moleong, Lexy. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nitisusastro, Mulyadi. (2010). *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Rianse, Usman. (2011). *Kewirausahaan*. Kendari. Penerbit Unhalu Perss.
- Rusdiana, H.A. (2014). *Kewirausahaan Teori dan Praktik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Herdiansyah, Herry, (2010). *Wawancara, Observasi dan Focus Group*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Jimenez , Rocio. (2010). *Research on Women in Family Firms Current Status and Future Directions Family Business Review*. University of Jaen. Vol. 22, No. 1, Halaman 58-64
- Siagian, P. Sondang. (1999). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Cetakan Kedelapan, Gunung Agung,. Jakarta.
- Sukardi. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan keenam, Alvabeta, CV Bandung.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. (2004). *Metode Riset Sumber daya Manusia*. Jakarta: Graha Ilmu .
- Susanto. (2005). *World Class Family Business*. Jakarta : Quantum bisnis dan Manajemen. 20.
- Thoha Miftah. (2012). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers. Jakarta.

- Vasvada, Tripana. (2014). *Women and Leaders and Management of Public Relations in Nonprofit organizations. Asia Pasific Journal of Managemen Entrepreneurship Research (APJMER)*. Vol. 3, No 1, halaman 5-19
- Winardi. (1993). *Manajer dan Manajemen*. Penerbit PT. Aditya Bakti. Jakarta
- Yukl, Gary. (1998). *Kepemimpinan dalam Organisasi* "terj.". Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prentice Hall.
- Yukl, Gary. (2005). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Prenhallindo.
- Yin, Robert K. (2003). *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Zainuddin, Maliki. (2006). *Bias Gender Dalam Pendidikan*. Surabaya: LPAM.
- Zubir, Nurlela. (2008). *Famillionaire! Membangun Bisnis Keluarga yang Solid dari Generasi ke Generasi*. Penerbit Hikmah. Jakarta

LAMPIRAN

LAMPIRAN

LAMPIRAN A : PEDOMAN WAWANCARA

Awal Mula Berdiri

1. Bagaimana awal mula sejarah bisnis keluarga ini berdiri?
2. Bagaimana cara ibu dalam mengelola sebuah bisnis keluarga?
3. Apa saja kendala pada saat awal mula mendirikan sebuah bisnis keluarga?
4. Bagaimana ibu dalam mengatasi kendala tersebut?
5. Siapa yang menjadi inspirasi dalam hal mendirikan bisnis keluarga?
6. Apa latar belakang atau alasan ibu memilih usaha yang bergerak di bidang kuliner khususnya catering?
7. Apa saja yang harus diperhatikan dalam membangun bisnis catering itu sendiri?
8. Apa yang menjadi kekuatan dari bisnis catering menurut ibu?
9. Bagaimana pendapat ibu mengenai bisnis catering di Balikpapan?
10. Apa ibu tidak takut bersaing dengan catering yang sudah mapan sebelumnya?
11. Sebagai pendiri bisnis keluarga secara tidak langsung ibu juga sebagai pemimpin dalam sebuah bisnis keluarga, apa kendala yang dihadapi dan bagaimana penyelesaiannya?
12. Siapa yang menjadi inspirasi ibu untuk menjadi seorang pemimpin di bisnis keluarga ini?

13. Apakah terdapat garis keturunan menjadi seorang pemimpin di lingkungan keluarga?
14. Apa yang mendorong ibu untuk menjadi seorang pemimpin dalam bisnis keluarga?
15. Bagaimana pandangan terhadap perempuan sebagai seorang pemimpin dari keluarga maupun lingkungan?

Perkembangan Usaha - Persaingan

1. Apakah bisnis catering ini memiliki peluang yang besar untuk berkembang?
2. Menurut ibu sejauh mana perkembangan catering yang telah ibu rintis sejak awal?
3. Apa saja permasalahan yang dihadapi selama mengembangkan bisnis?
4. Bagaimana partisipasi keluarga dalam mengembangkan bisnis?
5. Bagaimana cara membangun relasi dan networking atau jaringan perusahaan?
6. Bagaimana cara menghadapi para pesaing?
7. Menurut ibu apa yang menjadi kekuatan tersendiri yang dimiliki oleh catering ini?
8. Apa saja strategi-strategi yang Ibu gunakan untuk mengembangkan bisnis catering ini?

9. Apakah bisnis catering ini berkembang hanya sekedar di bidang catering atau muncul dalam bentuk hal lain? Seperti, dekor pernikahan, wedding organizer, rias pengantin, dsb.
10. Sejauh ini bagaimana proses munculnya beberapa unit perusahaan atau cabang perusahaan tersebut?
11. Bagaimana cara ibu dalam mengelola bisnis keluarga yang semakin besar ini?
12. Apakah ibu melibatkan anggota keluarga yang lain untuk membantu mengelolanya atau ibu mampu untuk mengelolanya sendiri?
13. Apakah bisnis ini hanya untuk mencari tambahan materi atau sebagai mata pencaharian tetap?
14. Bagaimana usaha ibu mengenai persaingan global terlebih lagi sekarang telah adanya MEA?
15. Berbicara sebuah bisnis tentu melibatkan banyak karyawan, bagaimana cara ibu menciptakan lingkungan kerja bagi karyawan yang baik dan harmonis?
16. Berapa perbandingan jumlah karyawan ibu dulu dan sekarang?
17. Apa ada karyawan yang baru sebentar bekerja kemudian langsung keluar berhenti kerja?
18. Apa penyebab terjadinya hal tersebut dan bagaimana ibu menghadapi masalah mengenai hal tersebut?
19. Apa saja masalah yang muncul menyangkut karyawan dan bagaimana cara ibu menyelesaikannya?

20. Bagaimana cara ibu dalam mendorong semangat karyawan agar bekerja secara maksimal?
21. Bagaimana cara ibu memberi perhatian kepada karyawan?
22. Apa yang ibu lakukan ketika karyawan memiliki masalah pribadi dan masalah pekerjaan?
23. Bagaimana sikap ibu kepada karyawan di dalam maupun di luar lingkungan kerja?
24. Apakah dalam mengambil suatu keputusan ibu melibatkan karyawan?
25. Posisi karyawan mana saja yang menurut ibu menjadi kunci sukses dalam catering ini dan bagaimana cara mengembangkan kapasitas kemampuan karyawan tersebut?
26. Bagaimana ibu menghadapi konsumen yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ibu berikan?

Kelanjutan di Masa Depan

1. Apa pendapat ibu mengenai persaingan catering yang ada di Balikpapan sendiri?
2. Bagaimana rencana kedepan untuk bisnis keluarga yang sudah ibu bangun agar mampu terus bersaing dan berkembang?
3. Ke arah mana bisnis ini akan terus dikembangkan, apakah ada unit bisnis lain yang ingin ibu keluti lagi kedepannya?
4. Apakah bisnis ini dalam pengelolaan berbagai unit bisnisnya akan tetap berbentuk CV atau nantinya dikembangkan menjadi PT?

5. Apakah bisnis keluarga ini yang terus berkembang akan terus dikelola sendiri atau nantinya akan diserahkan pada pengelola profesional?
6. Andai bisnis ini akan diserahkan kepada anak ibu sebagai regenerasi, bagaimana ibu mempersiapkan anak ibu untuk menjadi calon pemimpin?
7. Apa harapan ibu terhadap bisnis keluarga ini dimasa depan?

2. Suami Ibu

1. Menurut Bapak, sosok Ibu itu seperti apa?
2. Bagaimana peran Bapak dalam mendukung bisnis keluarga?
3. Apa yang mempengaruhi Ibu untuk mendirikan usaha ini?
4. Apakah ada perbedaan perlakuan antara anak – anak dan karyawan di tempat kerja?
5. Menurut Bapak, seperti apakah sosok Ibu di rumah dan di dalam bisnis keluarga?
6. Apakah ada masalah selama Ibu menjadi seorang wirausaha?
7. Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?
8. Bagaimana cara Ibu membagi waktu antara di rumah dan di tempat kerja?
9. Apakah Bapak merasa terganggu dengan kesibukan Ibu saat ini?
10. Apa harapan Bapak kepada ibu, keluarga dan kegiatan bisnis dimasa mendatang?
11. Bagaimana menurut Bapak tentang kepemimpinan Ibu dalam memimpin bisnis keluarga?
12. Bagaimana pandangan Bapak mengenai pemimpin perempuan?

13. Bagaimana pandangan Bapak kedekatan Ibu dengan para karyawan?
14. Bagaimana pandangan Bapak terhadap cara ibu dalam menyelesaikan masalah dalam perusahaannya?
15. Apa yang Bapak lakukan ketika Ibu mengalami kesulitan dalam bekerja?
16. Bagaimana pendapat bapak mengenai pengembangan usaha yang telah dilalui ibu selama ini?
17. Menurut bapak melalui apa saja cara mengembangkan ibu dalam usahanya?
18. Menurut pandangan Bapak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
19. Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi dating suka marah-marah?
20. Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?

3. Anak – anak dari Ibu

1. Bagaimana karakter yang dimiliki oleh Ibu? Apakah ada karakter seorang pemimpin?
2. Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?
3. Bagaimana perubahan sikap dari Ibu yang anda lihat sebelum berbisnis dan sesudahnya?
4. Menurut anda, bagaimana pandangan mengenai pemimpin perempuan?

5. Apakah dalam memimpin perusahaan keluarga Ibu sudah tergolong efektif?
6. Bagaimana bentuk dukungan yang anda berikan kepada Ibu dalam menjalankan bisnis keluarga?
7. Bagaimana kedekatan Ibu dengan karyawan perusahaan?
8. Bagaimana cara Ibu memberikan motivasi kepada anak – anaknya?
9. Bagaimana cara ibu dalam menyelesaikan masalah yang kalian hadapi sebagai anak-anak dalam keluarga ini?
10. Apa harapan anak – anak kepada Ibu, keluarga dan kegiatan bisnis di masa mendatang?
11. Sejauh mana perkembangan yang telah dilakukan ibu dalam kegiatan bisnisnya?
12. Apa saja yang dilakukan ibu dalam usaha mengembangkan usahanya?
13. menurut pandangan anak-anak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
14. Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi dating suka marah-marah?
15. Bagaimana harapan anak-anak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?

4. Karyawan

1. Bagaimana kepemimpinan ibu?
2. Bagaimana hubungan anda selaku karyawan/rekan kerja dengan ibu?

3. Bagaimana sikap ibudi luar maupun di tempat kerja?
4. Apa yang dilakukan ibu ketika anda menemui kesulitan dalam bekerja?
5. Apakah ibuseorang yang menginspirasi?
6. Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan?
7. Apa yang dilakukan ibu bagi karyawan yang berprestasi baik?
8. Sanksi apa yang diberikan ibu bagi karyawan apabila membuat kesalahan?
9. Bagaimana cara karyawan dalam membantu mengembangkan catering?
10. Apakah karyawan merasa takut apabila ibu datang untuk mengecek kerja?
11. Apa yang dilakukan ibubila karyawan datang terlambat?
12. Apakah ibu pernah melakukan kekerasan dalam bekerja?
13. Apa pendapat anda tentang catering kini?
14. Kekurangan apa yang dimiliki oleh catering sekarang yang harus diperbaiki?
15. Bagaimana perkembangan yang telah terjadi pada catering ini?
16. Usaha apa saja yang dilakukan oleh ibu dalam mengembangkan usahanya?
17. menurut pandangan karyawan apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
18. Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi dating suka marah-marah?
19. Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?

LAMPIRAN B : TABEL REDUKSI DATA

a . Tabel Proses Kepemimpinan

Masalah yang Diteliti	Narasumber			Analisis
	Satriani	Roslina	Elita	
Proses kepemimpinan	<p>“Awalnya karna memang hobi tante hobi masak bikin kue, om suka makan,...”</p> <p>“...tante belajar dulu pada saat masih kuliah kan rajin ikut organisasi di kampus mungkin dari situ tante dapat ilmunya sedikit-sedikit.”</p> <p>“, karna ini kan ini usaha keluarga yang pertama jadi tante belajar dari nol,...”</p> <p>“...karakter pemimpin itu ya harus tegas, gak boleh plinplan serta bertanggung jawab, berjiwa kuat dan harus berpikir untuk selalu maju”</p> <p>Satriani,15/7/2016,17.00)</p>	<p>“...namanya juga ibu-ibu kan ya pasti dari hobi masak-masaknya itu kan mas...”</p> <p>“Ya mungkin faktor keturunan ya mas. Kan dulu kalau ibu lagi jaga toko saya juga sering bantu jual-jualan...”</p> <p>“...ibu juga sering dapet pesenan nasi kotak dari instansinya om kerja, lumayan itu mas hampir tiap weekend selalu ada acara...”</p> <p>“...yang harus dimiliki lemah lembut, sopan santun, punya cita-cita, mampu menjadi contoh bawahannya...”</p> <p>(Rosliana,24/7/</p>	<p>“Ya karna hobi masaknya itu mas, dulu ibu saya hobi masak trus ya menular aja ke saya”</p> <p>“Ibu tante, beliau yang jadi inspirasi. Karena beliau yang mendirikan dan memimpin andrawina catering kemudian mengajarkan tante sejak muda bagaimana menjadi seorang pemimpin”</p> <p>“awalnya kami sangat terbantu dengan relasi yang dibangun bapak saya di pertamina dulu tempat beliau bekerja ...”</p> <p>“...bisa mengayomi semua bawahannya,</p>	<p>Berdasarkan interview yang telah dilakukan pada industry catering, proses perempuan menjadi seorang pemimpin melalui pengalaman dalam study dan melalui pengalaman bisnis dimana dipengaruhi faktor keturunan.</p>

		2016,10.00)	bersikap adil, lemah lembut, dan memiliki visi misi yang jelas.” (Elita,7/8/2016, 09.30)	
	<p>“Hmm dari mana asalnya om juga kurang tau mungkin dari lingkungan bisnis sendiri ya, kan tante secara gak langsung dituntut untuk bisa mengatur karyawannya yang semakin banyak. Oiya tante itu dulunya pas masih kuliah sering ikutan organisasi kampus mungkin bisa dari situ juga kali”</p> <p>(Doni,15/7/2016,18.40)</p>	<p>“mungkin factor keturunan ya itu tadi, orangutanya punya toko dan ibu biasa ikut bantu jualan.”</p> <p>(Wage,24/7/2016,11.45)</p>	<p>“Andrawina ini kan catering yang sudah dibangun dulu oleh mertua saya jadi yang saya tahu istri saya selalu berusaha untuk menegmbangkan dan menjaga nama baik dari catering ini”</p> <p>(Yusup,7/8/2016,12.00)</p>	

	<p>“Mungkin dari lingkungannya mami kali ya sama papi yang ajarin”</p> <p>(Raisya,15/7/2016,19.30)</p>	<p>“dari nenek saya kayanya mas, soalnya kan dulu si nenek itu punya toko gitu trus mama sering ikut disitu bantuin jualan”</p> <p>(Sahdella,24/7/2016,12.30)</p>	<p>“dari lingkungan keluarga mas”</p> <p>(Kevin,7/8/2016,11.00)</p>	
	<p>“hmm setau saya selama bekerja ini sih ibu bisa jadi pemimpin karena keadaan ya mas, karena adanya bisnis ini kan dan dari pengalaman organisasi”</p> <p>(Irham,16/7/2016,09.15)</p>	<p>“Mungkin keturunan dari ibunya mas”</p> <p>(Nur,25/7/2016,09.00)</p>	<p>“mungkin dari faktor keluarga karena ini kan bisnis keluarga dan catering ini kan dulu milik orantuanya ibu Lita mas”</p> <p>(Dalian,9/8/2016,13.00)</p>	
	<p>yang saya tau dari cerita ibu, ibu ini dulunya aktif berorganisasi saat kuliah mungkin dari situ. Selain itu kan ibu bangun bisnis ini dari nol jadi dari proses dari nol sampe sekarang ini juga berpengaruh</p>	<p>kurang tau sih mas kalau tepatnya tapi mungkin karna orangtuanya dulu punya toko-toko gitu mungkin belajar dari situ, diajarin sama orangtuanya dulu”</p> <p>(Ningsih,25/7/2016,13.45)</p>	<p>mungkin faktor keturunan juga mas karena ini kan bisnis catering keluarga”</p> <p>(Anas,9/8/2016,13.45)</p>	

	mas” (Putra,16/7/2016,10.15)	016,09.30)		
--	---------------------------------	------------	--	--

Sumber : Data Primer Peneliti (2016)

b. Tabel Gaya Kepemimpinan

Masalah yang Diteliti	Narasumber			Analisis
	Satriani	Roslina	Elita	
Gaya Kepemimpinan	<p>“Klo dirumah ya sebagai ibu rumah tangga yang baik, kalau di cateringnya sebagai direktur yang yaa istilahnya tegas”</p> <p>(Doni,15/7/2016,15.40)</p>	<p>”Ibu itu termasuk yang demokratis ya mas, gak langsung main hukum seenaknya, kalau ada yang salah ya ditanya baik-baik ditegur aja, Alhamdulillah karyawannya itu pada awet semua.”</p> <p>(Wage,24/7/2016,11.45)</p>	<p>“Biasanya kalau gak yang susah banget dia bisa nyelesin sendiri sama teamnya ya mas tapi kadang ya minta pendapat saya dan keluarga.”</p> <p>(Yusup,7/8/2016,12.00)</p>	<p>Sifat kepemimpinan dari para pimpinan di industry catering berdasarkan interview yaitu gaya kepemimpinan yang menggambarkan sifat tegas dan lemah lembut serta melibatkan karyawan maupun anggota keluarga dalam mengambil keputusan.</p>
	<p>“Mami itu tegas orangnya, hmm apa yaa klo ngomong harus diikutin kan itu demi kebaikan juga kan jadi gak papa”</p> <p>(Raisya,15/7/2016,19.30)</p>	<p>“ ibu itu karakternya lemah lembut penyayang mas terutama sama anak-anaknya dirumah, ibu itu jarang banget marah sama karyawannya</p>	<p>“Karakter ibu baik, jiwa pemimpinnya ada dia bisa mengayomi karyawan-karyawannya dengan baik dan terorganisir.</p>	

		<p>apalagi sama anak-anaknya, penyabar banget.”</p> <p>(Sahdella,24/7/2016,12.30)</p>	<p>Kalau dalam keluarga ibu termasuk sosok yang penyayang, kalau dengan karyawannya ibu termasuk sosok yang penyayang namun tetap tegas”</p> <p>(Kevin,7/8/2016,11.00)</p>	
	<p>“Yaa karna ibu adalah direktur, jadi beliau itu tegas dan saya sebagai karyawan ibu saya anggap sebagai ibu saya sendiri.”</p> <p>“Yaa memberikan support kayak tiap hari ada brifing, yelyel, sama membahas masalah di tiaptiap unitnya mulai dari dapur sampai di kantor”</p> <p>(Irham,16/7/2016,09.15)</p>	<p>kepemimpinan ibu ya saya aku ia seorang yang tegas dan baik hati, tidak memandang siapapun dalam member sanksi apabila ada yang melakukan pelanggaran tapi dibalik itu ibu itu sudah kayak ibu sendiri karena sangat penyayang dan penyabar”</p> <p>“memberikan semangat dan kata-kata motivasi ketika</p>	<p>““sosok ibu dimata saya sih mas orangnya penyayang, sabar,dan bisa mengarahkan karyawan-karyawannya , intinya ibu bisa memimpin dengan baiklah mas”</p> <p>“...suka ngasih semangat yang bisa buat karyawan bisa termotivasi untuk kerja”</p> <p>(Dalian,9/8/2016,13.00)</p>	

		ada karyawannya yang mulai capek bekerja...” (Nur,25/7/2016, 09.00)		
	“ibu ling ini orangnya sangat baik mas perhatian, meskipun orangnya lemah lembut tapi terkadang beliau juga sangat tegas.” (Putra,16/7/2016,10.15)	“bagus, ibu anik ini buisa dibilang orangh yang ramah dan lemah lembut karna dia enggak kita karyawannya ini anggota keluarganya sendiri” “...memberikan contoh sama kita gimana cara kerja yang baik, disiplin waktu,...” (Ningsih,25/7/2016,09.30)	“secara keseluruhan ibu bisa memimpin dengan baik mas, ibu orangnya tegas tapi tetap penyayang sama karyawannya” “biasanya ngasih semangat secara langsung sama karyawannya.” (Anas,9/8/2016, 13.45)	

Sumber : Data Primer Peneliti (2016)

c . Tabel Pengembangan Usaha

Masalah yang Diteliti	Narasumber			Analisis
	Satriani	Roslina	Elita	
Pengembangan	“Strateginya pengembangan	jangan pernah berhenti untuk	Strateginya ya sebenarnya	Pengembangan usaha dari

<p>usaha</p>	<p>nya itu ya banyak tapi masih berkaitan sama catering juga, misalnya nih wedding nah yang dibutuhkan apa saja misal cateringnya, tatarias, entertainnya, baju pengantinnya, stole-stolenya, pondokannya, nah kearah sana pengembangnanya”</p> <p>“Kita coba bagaimana caranya konsumen datang tapi kita sudah menawarkan satu paket yang lengkap seperti dekor pernikahan, wedding organizer, rias pengantin dan bahkan entertainmentnya..”</p> <p>“harus punya CV sama PT sesuai kebutuhan, tapi sekarang raisya sudah punya PT, namanya PT raisya</p>	<p>promosi, kemudian menjaga kwalitaas produk makanan itu sendiri serta pelayanan...”</p> <p>“kalau ibu pengennya kearah catering yang semakin besar yang mampu memperkerjakan banyak karyawan, punya dapur yang besar, punya armada yang banyak...”</p> <p>“mungkin saat ini cv aja...”</p> <p>(Rosliana,24/7/2016,10.00)</p>	<p>kami sifatnya lebih kekeluargaan, kemudian strategi bisnis kami lebih mengutamakan mutu pelayanan dan kualitas produksi agar menghasilkan penilaian yang baik kedepannya. Yang terpenting kualitas produk yang bagus dan sesuai dengan apa yang dipesan, service nya juga harus memuaskan..”</p> <p>“...Jadi yang kita kembangkan lebih kearah dekorasi layout makanan, biar cantik dan sesuai tema dari wedding itu sendiri. Kita focus sama bisnis makanan aja, yang lain kayak WO, fotografi, tatarias biarkanlah yang lebih ahli untuk ngurusinnya mas”</p> <p>“Kalo memungkinkan dan diperlukan</p>	<p>industry catering yang paling menonjol adalah dari segi kualitas dan inovasi produk serta pemasarannya, namun satu dari tiga narasumber mengembangkan bisnisnya tidak hanya di bidang catering, dengan tidak hanya dari catering namun unit bisnis yang lain yang masih berhubungan dengan catering itu sendiri seperti dekorasi, tatarias, penyewaan gaun, dan entertainment</p>
--------------	---	--	---	--

	<p>juga...”</p> <p>“Satriani,15/7/2016,17.00)</p>		<p>bisa dikembangkan sesuai kebutuhan menjadi PT”</p> <p>(Elita,7/8/2016, 09.30)</p>	
	<p>“Selalu berinovasi, jadi produknya harus dikembangkan bikin ini bikin itu yang bisa narik perhatian orang dan yang pasti tetep menjaga kedekatan sama konsumennya, sering-sering nelfon kadang yaa jalan bareng gitu”</p> <p>(Doni,15/7/2016,18.40)</p>	<p>sering-sering promosiin aja mas kaya misal kalo ada temen lagi bikin acara saya suruh aja cateringnya pake punya istri saya hehe kan lumayan mas, ibu itu juga sering promosiin ke tetangga-tetangga. Kan kita tinggal di kampung mas jadi paling efektif itu ya dari mulut ke mulut”</p> <p>(Wage,24/7/2016,11.45)</p>	<p>“Pasti dari kualitas pelayanan dan produknya tapi yang terpenting juga dalam semua bisnis itu promonosinya”</p> <p>(Yusup,7/8/2016,12.00)</p>	
	<p>Yang ica lihat mami itu sering ya promosi-promosi kemana, kayak ke sekolahnya ica sama ke guru-guru</p> <p>(Raisya,15/7/2016,19.30)</p>	<p>“promosi, kegiatan social. Apalagi ya, hmm menggaet perusahaan-perusahaan besar untuk bekerja sama”</p> <p>(Sahdella,24/7/2016,12.30)</p>	<p>“Selain promosi juga membuat iklan-iklan di TV local”</p> <p>(Kevin,7/8/2016,11.00)</p>	

	<p>“Yaa ibu semangatnya yang tinggi sekali untuk maju. Selain itu ibu selalu berinovasi produk-produknya sesuai perkembangan pasar”</p> <p>(Irham,16/7/2016,09.15)</p>	<p>“yaaa promosi sana-sini, kan temen-temennya bapak banyak mas sama kenalan-kenalannya di pemkot jadi ibu bapak rajin promosi”</p> <p>(Nur,25/7/2016,09.00)</p>	<p>“baik dari usaha promosi/pemasaran maupun untuk memperbaiki kualitas produk yang di hasilkan agar konsumen tidak kecewa”</p> <p>(Dalian,9/8/2016,13.00)</p>	
	<p>“cita-cita semangat ibu itu sangat tinggi mas, jadi segala cara dilakukan buat mengembangkan usahanya ini. Yang paling menonjol sih yang saya liat ibu ini selalu inovasi sama produknya bukan cuman dari menu tapi dari segi dekor, model baju pengantinnya gitu. Selain itu tim marketing disini terus gencar untuk masukin proposal” kesana-sini mas”</p> <p>(Putra,16/7/2016,10.15)</p>	<p>“rajin promosi sih mas kalau yang tau selama ini”</p> <p>(Ningsih,25/7/2016,09.30)</p>	<p>“mengembangkan pelayanan / service yang baik , meningkatkan kualitas rasa dengan cara mengkursuskan beberapa karyawannya untuk memasak serta selalu meningkatkan promosinya”</p> <p>(Anas,9/8/2016,13.45)</p>	

LAMPIRAN C : TRANSKRIP WAWANCARA

WAWANCARARAISYA CATERING

Awal Mula Berdiri

Narasumber : Ibu Satriani Ingsun (Bu ling)

Tanggal : 15 juli 2016

Waktu : 17.00 WITA

Tempat : Jl. Pupuk Utara I no.19, Damai, Balikpapan Selatan, Balikpapan.

Penulis : Assalamualaikum, perkenalkan saya Adam mahasiswa UII. Saya minta ijin ibu untuk minta waktunya buat wawancara ya bu

Bu ling : iya silahkan

Penulis : pertama-tama silahkan memperkenalkan diri ibu

Bu ling : nama lengkap saya Satriani Ingsun,, usia saya 45 tahun, saya lahir di Medan

Penulis : sudah berapa lama berkeluarga?

Bu ling : 18 tahun

Penulis : awal mula sejarah berdirinya rasiya catering ini seperti apa?

Bu ling : Awalnya karna memang hobi tante hobi masak bikin kue, om suka makan, awalnya seperti itu. Dirumah juga sering ada arisan akhirnya banyak temen tante yang tau klo tante rajin dan suka masak. Dari hobi itu tadi karna si om memang mendukung home industry disitulah tante berfikir untuk membangun catering. Setelah tante dapat costumers maka percaya diri tante semakin ada, ooh insyaallah saya mampu. Dari situ tante mulai merekrut karyawan dari sekitar lingkungan rumah tante dan tante merekrut karyawan sesuai kebutuhan. Hmm dari semakin banyak tante merekrut tante menjadi lebih semangat. Awalnya tante terus masak mulai dari tahun 2002 sampai 2003, nah 2003 udah lumayan dan karyawan yang untuk standby nah akhirnya tante mengajak satu dua orang untuk menjadi koki andalan. Tante

ajarkan bagaimana cara masak yang baik sehingga tante bisa bekerja di majamennya. Pelan-pelan tante perbaiki manajemen disitu tante berfikir harus ada badan hukum nih nah itu sekitar satu tahun setelah catering ini berjalan akhirnya disitu tante bikin dan memberikan nama catering Raisya

Penulis : Apa saja kendala pada saat awal mula mendirikan sebuah bisnis keluarga?

Bu ling : Kendalanya diawal pasti ada, gaklah semulus yang kita inginkan. Awalnya tante sebarakan menu menu sebulan lalu temen banyak yang mendaftar, dulu ada sekitar 25 rantang yang ikut tapi masalah selesa pasti ada jenuhnya karna sebulan makan itu itu saja menunya akhirnya berkuranglah itu satu persatu pelanggan rantangan tante nah itu udah kendala bagi tante, ternyata susah juga yaa. Belom lagi kan ada orang yang melihat kita usaha terus jeleous dan mempengaruhi orang lain, tapi ini bertahan hanya 3 bulan pertama. Di bulan kedua itu menjadi 17 rantang terus dibulan ketiga turun lagi jadi 13 rantang tapi tante gak patah semangat, tante terus bikin menu baru. Nah dulu kan tante hanya menyebarkan menu sekitaran rumah, waktu itu tante sebarakan lagi ke satu komplek Balikpapan baru darisitu kan jelas pelanggan tante akan bertambah lagi, nah selain itu tante dapet kepercayaan dari PT. Adikarya ini mointa prasmanaan, tante yang mensupply makanan nah itu mulainya tante berani mulai eksis di dunia catering. Dari konsumen masalah cita rasa, kedua mungkin karna tante kerja sendiri seperti masih meraba seperti apa bisnis catering ini dan kendala jumlah tenaga kerja yang masih dibantu ibu rumah tangga, bahkan makanan itu tante sendiri yang mengantar dan menyiapkan. Sangat capek awalnya karna rutinitasnya sangat padat harus bangun tengah malam dan harus belanja kemudian masak selalu begitu. Yaa memang harus banyak perjuangan di awal.

Penulis : Bagaimana ibu dalam mengatasi kendala tersebut?

Bu ling : yaa perlahan-lahan semuanya teratasi, kayak tante mulai rekrut karyawan satu per satu sesuai kebutuhan terus aja seperti itu sampai tante bikin dapur yang besar yang sesuai dengan syarat-syarat dari Dinas Kesehatan.

Penulis : Siapa yang menjadi inspirasi dalam hal mendirikan bisnis keluarga?

Bu ling : Ya sebenarnya ini berjalan mengalir seperti air aja, karna keinginan yang kuat aja untuk ,mencari kegiatan, mencari uang,

kemudian di support sama om jadi tante semangat aja lalu dulu ada ibu tante yang memeberikan semangat untuk berkegiatan beliau senang karna ada kegiatan. Nah yang membuat semangat itu karna ada support dari keluarga. Bahkan om kalau pas lagi gak kerja yang membantu tante belanja kepaasar dan om juga yang membantu menyiapkan makanan

Penulis : Sebelumnya apa ada bisnis keluarga yang sudah dibangun?
Bu ling : Ooo gak ada, ini baru pertama dikeluarga yang membangun bisnis, jadi yang mengerjakannya dikelola sama tante dan beberapa saudara tante.

Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mengelola sebuah bisnis keluarga?
Bu ling : untuk mengelola dalam manajemnnya tante itu tadi melibatkan adik tante dan adik sepupu tante, karna kan ini bisnis keluarga jadi yaa yang mengurus dari anggota keluarga tante awalnya, mungkin karna ini rasa kepercayaan sendiri sama saudara ya.

Penulis : Apa latar belakang atau alasan ibu memilih usaha yang bergerak di bidang kuliner khususnya catering?
Bu ling : Karna berawal dari hobi tante tadi itu dan hobi si om yang suka makan dan keyakinan tante kalau semua orang pasti butuh yang namanya makanan dan pada saat tahun 2002 itu tante lihat masih sedikit catering yang ada di Balikpapan.

Penulis : Apa yang menjadi kekuatan dari bisnis catering menurut ibu?
Bu ling : Niat, iyaa niat itu yang paling penting. Kalau niat kita mau mebesarkan usaha ini insyaallah nanti ada jalan, karna dnegan niat kita akan terus semangat untuk menggeluti bisnis ini. Kemudian dukungan keluarga karena bisnis apapun klo gak didukung sama suami yaa gak jadi apaapa.kemudian yang pasti adalah masalah selera mau sebanyak apapun competitor yang ada orang akan punya cita rasa berbeda mungkin ada bbrp yang suka masakan tante tp ada yang gak suka.

Penulis : Apa saja yang harus diperhatikan dalam membangun bisnis catering itu sendiri?
Bu ling : Yaa pastilah karna masalah cita rasa yaa kita harus membuat perkembangan yag bisa dikenal sama orang missal dgn membuat menu baru dan mengantar testfood. Dari situ pelan-pelan kita akan diingat sama orang karna kualitas citarasa. Rajin memfollow up karna itu bagian usaha untuk mengembangkan aserta kita juga harus pinter menaggmbil hati orang

Penulis : Bagaimana pendapat ibu mengenai bisnis catering di Balikpapan?

- Bu ling : Yaa banyak, banyak sekali. Di Balikpapan ada asosiasi penyedia jasaaboda indonesi (APJI), dari APJI saja tiap catering bermunculan dia harus dapat ijin dari dinas kesehatan kota (DKK) nah DKK ini kalau mau mnegeuarkan ijin alayak sehat harus mendapat tanda tangan dari APJI. Hingga saat ini ada perusahaan catering ada 50an di Balikpapan jadi sangatlah banyak competitor, jadi bagaimana cara kita mampu bersaing aja dengan cara kita sendiri. Tapi tante yakin aja klo rejeki orang sudah diatur sama Allah jadi gak usah takut apalagi bisnis catering ini kan kebutuhan primer, semua orang bhtuutih makan jadi pasti akan terus dibutuhkan sama orang-orang banyak dan gak ada habisnya.
- Penulis : Apa ibu tidak takut bersaing dengan catering yang sudah mapan sebelumnya?
- Bu ling : Ooh enggak, kalau tante takut gak akan maju-maju nak
- Penulis : Sebagai pendiri bisnis keluarga secara tidak langsung ibu juga sebagai pemimpin dalam sebuah bisnis keluarga, apa kendala yang dihadapi dan bagaimana penyelesaiannya?
- Bu ling :Kendalanya yaa paling pada saat harus membuat keputusan karna kan harus dibuat berdasarkan musyawarah jadi jujur aja terkadang pendapat tante belum tentu sama dengan anggota keluarga yang lain tapi itu gak masalah.
- Penulis : Siapa yang menjadi inspirasi ibu untuk menjadi seorang pemimpin di bisnis keluarga ini
- Bu ling : Yaa karna emang tante yang bukan menciptakan tapi karna kondisi yang membuat tante menjadi pemimpin bukan seperti mencari jabatan gitu, kita mulai dari nol kita yang mencari pekerja kita yang bikin struktur perusahaan jadi secara tidak langsung menjadi pimpinan secara otomatis, kayak air mengalir aja nak tante ini prosesnya
- Penulis : Apakah terdapat garis keturunan menjadi seorang pemimpin di lingkungan keluarga?
- Bu ling : Ooh tidak ada, karna ini kan ini usaha keluarga yang pertama jadi tante belajar dari nol, walaupun sekarang tante jadi pimipinan karna yaa berjalan aja bukan dari orangtua atau warisan. Tapi tante belajar dulu pada saat masih kuliah kan rajin ikut organisasi di kampus mungkin dari situ tante dapat ilmunya sedikit-sedikit.
- Penulis : Apa yang mendorong ibu untuk menjadi seorang pemimpin dalam bisnis keluarga?

- Bu ling : Gak ada nak, kayak yang tadi tante bilang kan semua ini berjalan seperti air dan keadaan yang mendorong tante untuk jadi pemimpin di perusahaan ini karna saudara-saudara lebih percaya sama tante.
- Penulis : Bagaimana pandangan ibu terhadap perempuan sebagai seorang pemimpin dari keluarga maupun lingkungan?
- Bu ling : Sebenarnya jadi gini tante menciptakan suasana kerja klo dia tua tante anggap seeperti orang tua andai dia muda tante anggap sebagai anak disini tante anggap kita semua sebagai keluarga besar jadi kita ikhlas untuk saling tolong menolong, jadi akhirnya pandangan lingkungan maupun dari keluarga tante sendiri terhadap perempuan yang menjadi pemimimpin itu tidak maslaah selama semua berjalan dengan baik aja dan mampu mengajak para karyawannya bekerja sama.

Perkembangan Usaha – Persaingan – Gaya Kepeimpinan

- Penulis :Menurut ibu apa arti seorang pemimpin?
- Bu ling :bagi tante pemimpin itu sesorang yang jiwa kesatria yang bisa mengurus atau mengatur anak buahnya sehingga apa yang menjadi tujuannya itu tercapai, kalau dalam bisnis anak buah artinya ya karyawan ya nak
- Penulis :Karakter atau sifat seperti apa yang harus dimiliki sebagai seorang pemimpin?
- Bu ling : karakter pemimpin itu ya harus tegas, gak boleh plinplan serta bertanggung jawab, berjiwa kuat dan harus berpikir untuk selalu maju
- Penulis : Apakah bisnis catering ini memiliki peluang yang besar untuk berkembang?
- Bu ling : Sangat berpeluang nak pastinya karna yang tante dan adam tau Balikpapan terus berkembang pesat, banyak pendatang yang terus datang
- Penulis : Menurut ibu sejauh mana perkembangan catering yang telah ibu rintis sejak awal?
- Bu ling : Perkembangannya yaa kita dari inilah dari jumlah karyawan, bayangin tadi tante masak sendiri dibantu ibu rumah tangga akhirnya kini dibantu karyawan sampai dengan 80 orang ditambah lagi tante sudah dibantu manajemen dengan struktur organisasi yang jelas, ada manajer operasional, HRD, purchasing sendiri nah

yaitu tante anggap suatu kemajuan, sekarang hanya quality control

Penulis : Apa saja permasalahan yang dihadapi selama mengembangkan bisnis?

Bu ling : Aduuh nak klo berbicara permasalahan di bidang makanan yang pasti cita rasa, terkadang ada juga konsumen yang aneh-aneh sedangkan masalah cita rasa kan kita gak bisa mendefinisikannya secara pasti itu emang agak susah. Kendala lainnya Selain dari cita rasa biasanya satu dua kali kita temuin kualitas makanan yang kurang baik, jadi adakalanya kita dikomplain itu tante anggap gagal produksi mungkin itu karna kurangnya quality control, pada saat dimasak mungkin bahan masakannya kurang baik nah untuk itu tante atasi dengan cara harus ada sample makanan di dalam rumah jadi tante bisa lihat kan wah ada gak yang seperti yang dikatakan orang. Kemudian kendala kedua pengantaran, kan tante punya unit pengantaran ada 8 tapi ada satu dua kali ternyata ada macet yang biasanya tidak pernah terjadi tapi terjadi, itu yang dalam produksi. Klo dalam pengembangan bisnis secara umum itu banyaknya competitor, tapi bagi tante selama itu persainagn bisnis yang sehat gak masalah dan bagi tante adanya competitor itu juga memotivasi tante untuk terus kerja keras. Kalau karyawan pada waktuwaktu tertentu menjadi kendala seperti pada saat lebaran tapi dalam hari biasa gak ada. Karna kita terus mau berkembang, perputaran modal kita ini kan cukup besar, sebenarnya tidak akan terjadi permasalahan apapun kalau pembayaran dari kostumer kita tepat waktu missal seperti sebelum lebaran itu krisis global juga mempengaruhi financial kita, pemerintah maupun perusahaan-perusahaan kan semua sistemnya invoice, bagaimanapun kita berharap pembayaran dari orang. Kita kan bagai mata rantai antara tante kostumer sama supplier

Penulis : Bagaimana partisipasi keluarga dalam mengembangkan bisnis?

Bu ling : Keluarga sangat mendukung terutama suami sama anak-anak tante. Kan tante bangun dapur sama mess karyawan di samping rumah tante sendiri nih jadi klo urusin bisnis sama keluarga gak repot deket aja klo ada apa-apa gitu. Malah om itu kadang ikut tante ngawasin pas lagi ada acara kawinan, anak-anak juga kadang-kadang ikut buat liat-liat

Penulis : Bagaimana cara membangun relasi dan networking atau jaringan perusahaan?

- Bu ling : Yaa kita untuk konsumen yang kita lakukan terus menjaga terus silaturahmi karna dengan kita ingat orang maka oran itu akan ingat sama kita dan kita terus memfollow up menu-menu kita dan kita selalu say hallo sama konsumen kita itu kerja marketing. Kedua kita ikutikut tender dari pemerintah, itu tiap awal tahun antara januari fe maret nah itu mengeluarkan tender untuk makan instasi, selain itu kita juga ikut tender di perusahaan swasta klo itu kita rajin-rajin mencari informasi saja. Seperti di lokasi itu kontraknya sekali deal 2 tahun, klo instasi pertahun kalau dihotel-hotel tergantung kebijakan hotel saja.
- Penulis : Bagaimana cara menghadapi para pesaing?
- Bu ling : Kita ikutin perkembangan aja, trend. Itu trik kita supaya tetep dipake sama konsumen, missal sekarnag wedding lagi musim pakai Kristal kita nbeli Kristal, oo lagi musim pohon kita beli pohon, pokoknya kita ikutin aja perkembangannya.
- Penulis : Menurut ibu apa yang menjadi kekuatan tersendiri yang dimiliki oleh catering ini?
- Bu ling : Selain dari macem-macem produk sama menu-menu yang kita tawarkan yaitu teamwork dan rasa kekeluargaan, itu yang utama, tanpa adanya itu kita gak jadi apa-apa nak. Tante susah kasih tau ke karyawan nanti karywan juga kerjanya setengah-setengah jadi berantakan kan semuanya.
- Penulis : Apa saja strategi-strategi yang Ibu gunakan untuk mengembangkan bisnis catering ini?
- Bu ling : Strateginya pengembangannya itu ya banyak tapi masih berkaitan sama catering juga, misalnya nih wedding nah yang dibutuhkan apa saja misal cateringnya, tatarias, entertainnya, baju pengantinnya, stole-stolenya, pondokannya, nah kearah sana pengembangannya. jadi mau tante klo ada konsumen datang ketempat tante dia udah dapet semuanya, dalam arti oh ada tatariasnya, ada deokrasinya, ada sewa baju pengantinnya, nah kearah sana perkembangannya. Jadi Alhamdulillah kita selalu meningkatkan produk kita itu sama marketing kita yang terus bekerja muter menjemput bola. Tim marketing tante sudah jeli, jadi tau perusahaan mana yang baru buka dan butuh makanan, disitu nanti mulailah masukin proposal dan testfood. Jadi mereka sering hunting lokasi-lokaasi mana yang baru buka. Begitu pula dengan wedding yang datang untuk baru tanya-tanya itu besoknya rajin kita followup lagi trus karna kita sudah punya temen banyak kan

jadi missal kita denger pak adam ketua kadin nah kita sudah cari kabar, kita huibungin say hallo menjaga silaturahmi gitu.

Penulis : Apakah bisnis catering ini berkembang hanya sekedar di bidang catering atau muncul dalam bentuk hal lain? Seperti, dekor pernikahan, wedding organizer, rias pengantin, dsb

Bu ling : Iyaaa nak yang seperti tante tadi bilang. Kita coba bagaimana caranya konsumen datang tapi kita sudah menawarkan satu paket yang lengkap seperti dekor pernikahan, wedding organizer, rias pengantindan bahkan entertainmentnya jadi mereka gak perlu repot lagi kan buat cari-cari ketempat lain.

Penulis : Sejauh ini bagaimana proses munculnya beberapa unit perusahaan atau cabang perusahaan tersebut?

Bu ling : Jadi munculnya itu karna sesuai kebutuhan, banyaknya klien yang kita layani jadi kita berpikir bagaimana orang wedding ini lebih nyaman ditangan kita, ee kita tawarkan paket yang membuat mereka senang yang sudah include semuanya tapi kita masih belum punya tempat atau gedung aja. Kalau cabang raisya catering ini kan selain di Balikpapan sudah ada di Bontang sama Mojokerto yaa nak, munculnya itu yaa karna tante melihat kebutuhan disana dan peluang. Seperti di Bontang itu jumalh catering sendiri masih sangat minim sedangkan lokasi-lokasi diasana banyak nah disitu tante akhirnya berani meskipun awalnya modalnya juga pas-pasan.begitu yang di Bontang sudah stabil dan terus berkembang juga nah tante sekarang buka cabang yang di Mojokerto tapi baru berjalan 4 bulan ini nak jadi masih banyak kendala juga itu tapi insyaallah tante yakin bakalan maju karna tante sudah kintrak 2 tahun dengan beberapa perusahaan disana dan sama sekolah polisi negara (SPN).

Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mengelola bisnis keluarga yang semakin besar ini?

Bu ling : Karna semua bisnis ini jadi besar jadi kita sudah gak bisa kelola sendiri, kita harus bisa percaya sama orang lain selain sesame anggota keluarga intinya gitu. Jadi tante gak akan mampu ee bekerja sendirian tanpa bantuan dari tim tim tante, termasuk tante harus percaya sama si koki, manajer operasioanalnya, orang marketing, jadi tante tinggal memantau aja. Pengelolaannya semuanya berkat kerjasama tim.

- Penulis : Apakah ibu melibatkan anggota keluarga yang lain untuk membantu mengelolanya atau ibu mampu untuk mengelolanya sendiri?
- Bu ling : Sebenarnya jujur paling ribet melibatkan keluarga menurut tante, jadi tante terkadang lebih percaya sama orang lain. Soalnya terkadang dari beberapa keluarga yang terlibat menganggap bahwa usaha kita ini sudah sukses, jadi begitu terbentur sama satu kendala mereka gak bisa apaapa, ada beberapa seperti adik tante gagal, keponakan tante gagal pada saat tante pasrahkan posisi penting meskipun tidak semuanya sih, kayak yang di bontang sama di Mojokerto ini adik sepupu tante bisa terus maju meskipun terus tante support dan pantau dari Balikpapan karna dia mulai ikut tante itu mulai dari awal pelan-pelan cuman cucucuci trus naik jaga catering di outlet makin rajin trus tante pindahkan di bagian packing trus tante tarik ke kantor bagian purchasing sampe sekarang tante percayakan mengurus cabang tanbte itu. Jadi dia bener-bener tau konidisi bisnis ini yang sebenarnya, beda dengan beberapa saudara tante yang dulu.
- Penulis : Apakah bisnis ini hanya untuk mencari tambahan materi atau sebagai mata pencaharian tetap?
- Bu ling : Sekarang sebagai mata pencarian tetap tante, klo si om kan masih kerja di chevron jadi ini memang bisnisnya tante yang urusin sama adek-adek tante aja.
- Penulis : Bagaimana usaha ibu mengenai persaingan global terlebih lagi sekarang telah adanya MEA?
- Bu ling : Yaa balik lagi karna kita bisnis makanan yaa gak ada matinya, santai aja. Cuman yak lo krisii itu ya mungkin waktu tunggu invoice aja yang agak lama. Sama biasanya akhir tahun banyak familyday itu banyak banget tapi ini mungkin pada penghematan biaya jadi agak kurang tapi klo yang harian masih banyak aja.
- Penulis : Berbicara sebuah bisnis tentu melibatkan banyak karyawan, bagaimana cara ibu menciptakan lingkungan kerja bagi karyawan yang baik dan harmonis?
- Bu ling : Jujur aja dulu nak awal bisnis ini muncul mungkin karena tante ini orang medan jadi tante ini terkenal judes sama karywan-karyawan tante tapi karna semakin tua dan sadar akhirnya tante lebih penyabar. Tante sadar klo pekerja ini semua adalah bagian

dari keluarga tante jadi harus diberlakukan yaa sebagai mestinya keluarga. Jadi nak ada kemaren karyawan tante yang dari awal sampe kemaren mneninggal itu cuman kerjanya bikin sambel aja, itu kurang lebih ikut tante sudah 11 tahun. Bahkan dia manggil tante mami saking sudah dekatnya sama tante itu nak padahal dulu sering tante marahin juga. Manajer operasional tante itu juga sudah ikut tante 10 tahun.

- Penulis : Berapa perbandingan jumlah karyawan ibu dulu dan sekarang?
- Bu ling : Tahun 2002 itu cuman 2 sama kadang kalau banyak dibantu sama tetangga aja, kalau sekarang Alhamdulillah tante punya 80 karyawan, belum lagi yang ditambah di cabang Mojokerto itu kan lebih banyak lagi.
- Penulis : Apa ada karyawan yang baru sebentar bekerja kemudian langsung keluar berhenti kerja?
- Bu ling : Ada saja itu, tapi kita sudah terkondisi jadi kita biasa aja sudah siap menghadapinya. Kayak kemaren itu ada 2 cewek dari sebrang dating tapi pagi-pagi sudah cabut, mungkin karna mereka merasa kerja disini kayak dipenjara padahal kan tante bangunin mess ini biar mereka gampang kerjanya dan mungkin karna rumah mereka dekat kan jadi males kalau tinggal disini. Biasanya yang awet itu yang dari luar pulau karna mereka harus bertahan disini buat beberapa bulanlah minimal, malah biasanya klo mereka pulang nanti justru balik lagi karna betah disini.
- Penulis : Apa penyebab terjadinya hal tersebut dan bagaimana ibu menghadapi masalah mengenai hal tersebut?
- Bu ling : Mungkin karna banyak orang yang hanya mencoba-coba aja, kemudian merasa gak cocok tapi tante gak masalah itu karna hanya satu dua saja klo semua karyawan tante yang cabut baru repot. Gak ada cara khusus sih sebenarnya karna menurut tante, tante sudah menyediakan semua fasilitas dan lingkungan kerja kekeluargaan yang nyaman lengkap disini tinggal tergantung orangnya aja yang kurang cocok dan masih mau coba-coba. Bahkan ada karyawan tante yang tante sekolahkan di Bandung satu minggu kursus bikin kue begitu pulang gak lama diambil sama hotel Sagita, itu gak maslaah bagi tante. Pokoknya bagi tante klo ada yang keluar seperti itu dicari gantinya. Hilang satu tumbuh seribu, pacaran aja kita harus gitu, harus bisa move on.

- Penulis : Apa saja masalah yang muncul menyangkut karyawan dan bagaimana cara ibu menyelesaikannya?
- Bu ling : Nah pengaruh financial tadi, sekali duakali ada terlambat bayar gajinya naak-anak tapi ee mereka ininmengerti, mereka ini kan orang-orang lama. Apalagi krisis kemaren ini, tapi itu bukan yang bikin karyawan tante terus pergi. Kalau kerjaan sih mereka enjoy aja sampai gak kenal waktu, kerja smapi subuh. Paling yang membuat masalah karena pada pulang lebaran gini, kayak tadi pagi tante merekrut 5 orang yang kerj setengah hari cuman untuk buat kotakan. Dulu sih pernah terjadi perselisihan antar karyawan tapi tante bilang kalau ada masalah diantara kalian tante gak ikut-ikut semua tante serahkan sama polisis terserah polisi nanti menyelesaikannya gimana, jadinya mereka takut gak berani berantem.
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mendorong semangat karyawan agar bekerja secara maksimal?
- Bu ling : Biasanya tiap Rabu jam 8 tante kumpuluin smeua karywan di depan situ untuk brifing, ada yel-yelnya ada sumpahnya. Itu 10 menit jaa kita membicarakan apa yang menjadi kendala kita, kita evalusilah. Apa yang menjadi planning ita kedepan dan yang berbicara bukan tante tapi mereka tujuannya supaya mereka berani bicara.
- Penulis : Bagaimana cara ibu memberi perhatian kepada karyawan?
- Bu ling : Kan karyawan ini sudah tante anggap keluarga sendiri, kan diatas ini kamarnya beda-beda yang suami istri sendiri, yang laki-laki sendiri, yang perempuan juga sendiri.biasanyacontohnya tante gedor kamarnya anak-anak tante ajak ngobrol curhat gitu. Kadang-kadang klo om gak ada nanti tante panggil ke kamar buat ngobrol. Mereka kan ini gak ada sertifikat kayak yang di hotel-hotel itu jadi harus dibina pelan-pelan. Jadi klo ada apa-apa mereka gak malu untuk curhat ke tante, biasanya itu malah yang kemaren meninggal itu curhat sambil pijetin tante.
- Penulis : Bagaimana sikap ibu kepada karyawan di dalam maupun di luar lingkungan kerja?
- Bu ling : Yaa sama aja sih nak, kana tempat kerja sama rumah tante kan sebelahan aja nih, malah sebagian bangunan tante bangun dibelakang rumah ini. Jadi yaa sama aja yang kekeluargaan aj,

nanti klo ada yang mau ada sesuatu yaa dating kerumah nanti klo ada apa-apa tante panggil kerumah. Bahkan kadang-kadang itu nanti anak-anak itu diajak sama om nonton bioskop rame-rame atau gak makan diluar sesekali gitu.

Penulis : Apakah dalam mengambil suatu keputusan ibu melibatkan karyawan?

Bu ling : Oooh ya tentu, ada saatnya keputuisan yang harus diputuskan baren-bareng team sama adakalanya ada keputusan yang harus dibuat sendiri. Klo rasa-rasanya tante bingung nih ya kita meeting bahkan meetingnya dalem rumah tante gini aja, santai.

Penulis : Posisisi karyawan mana saja yang menurut ibu menjadi kunci sukses dalam catering ini dan bagaimana cara mengembangkan kapasitas kemampuan karyawan tersebut?

Bu ling : Semua posisi itu penting karna kita disini kan teamwork ya nak, kerjasama tim yang jadi unggulan nah juga kita harus tanamkan kerja dari hati.

Penulis : Bagaimana ibu menghadapi konsumen yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ibu berikan?

Bu ling : Pada dasarnya kita kan dikontrak, terlalu banyak yang kita hadapin. Terkadang klo complain yang standar ya tante iyaiyain aja karna kita kan menyesuaikan budget nanti budgetnya berapa mintanya aneh-aneh. Pada dasarnya kita kan harus membuat mereka puas, jaadi oada saat kita diundang meeting yaa kita tamping aja semuanya tapi klo secara personal ya tidak yang pentin klo manajemen bialng sudah obaik yasudah.

Kelanjutan di Masa Depan

Penulis : Apa pendapat ibu mengenai persaingan catering yang ada di Balikpapan sendiri?

Bu ling : selama ini sih baik-baik aja, meskipun terus bertumbuhan ya nak bisnis catering ini tapi tante yakin dengan demikian inovasi yang tante bangun insyaallah ada aja rejeki buat tante

Penulis : Bagaimana rencana kedepan untuk bisnis keluarga yang sudah ibu bangun agar mampu terus bersaing dan berkembang?

- Bu ling : Yang pasti nak tante akan terus belajar seperti apa yang dibutuhkan sama konsumen tante, baik masalah cateringnya itu sendiri, dekorasinya, gaun-gaun pengantin, entertainnya. Intinya yaa tante mengikuti perkembangan aja sih
- Penulis : Ke arah mana bisnis ini akan terus dikembangkan, apakah ada unit bisnis lain yang ingin ibu keluti lagi kedepannya?
- Bu ling : Semua mau dikembangkan yang sudah tante sebutin, kalau bisa di semua cabang tante nantinya gak cuman catering aja, tapi bisa yang kayak di Balikpapan ini. Kita pengennya catering ini juga mampu dapet tender-tender di perusahaan batubara, oil and gas gitu.
- Penulis : Apakah bisnis ini dalam pengelolaan berbagai unit bisnisnya akan tetap berbentuk CV atau nantinya dikembangkan menjadi PT?
- Bu ling : Harus buat lagi lah, harus punya CV sama PT sesuai kebutuhan, tapi sekarang raisya sudah punya PT, namanya PT raisya juga susunan manajemennya juga sama. Karena andaikan kita ikut tender, kita maksimal cuman bisa 5 nah klo kita mau maju kita harus bangun PT dan CV biasanya dibatasi hanya sampai tender maksimal 5 milyar klo mau diatas itu harus berupa PT.
- Penulis : Apakah bisnis keluarga ini yang terus berkembang akan terus dikelola sendiri atau nantinya akan diserahkan pada pengelola profesional?
- Bu ling : Tetep kita kelola, pada dasarnya ini pekerjaan kita kita mau maj terus tapi bukan berarti diserahkan ke orang lain kan kita punya manajemen. Ini andaikan dalam urusan catering, tapi mksal nih raisya mau bikin hotel naah ini bukan bidang kita ini baru kita gunakan operator hotel yang handal
- Penulis : Andai bisnis ini akan diserahkan kepada anak ibu sebagai regenerasi, bagaimana ibu mempersiapkan anak ibu untuk menjadi calon pemimpin?
- Bu ling : Gini, anak-anak itu punya cita-cita masing-masing jadi tante tidak memaksakan apakah bisnis ini akan diserahkan ke anak. Biarkan aja nanti, andai anak-anak mau meneruskan yaa monggo yang penting raisya catering tetep eksis. Kita gak bisa memaksakan anak-anak ikut kemauan tante, itu bukan tante banget.

Penulis : Apa yang sudah ibu persiapkan untuk kelanjutan di masa depan?

Bu ling : Tetep juga di bidang catering, yaa pengembangannya gitu sekarang perusahaan di Balikpapan nanti di batubara dimana-mana kayak indocater nah makannya tante wujudkan kayak yang di Mojokerto. Nanti kita lengkapi perlahan-lahan seperti klo udah punya ISO.

Penulis : Apa harapan ibu terhadap bisnis keluarga ini dimasa depan?

Bu ling : Tetep kayak yang om bilang tadi, jadi catering yang professional.

2. Suami Ibu

Narasumber : Bapak Donni Abram

Status : Suami

Tanggal : 15 juli 2016

Waktu : 18.40 WITA

Tempat : Jl Pupuk Utara I no.19, Damai, Balikpapan Selatan, Balikpapan.

Penulis : boleh saya tahu tempat tanggal lahir bapak?

Pak Doni : Saya lahir di Pekanbaru tepatnya 5 oktober 1970.

Penulis : Apa profesi Bapak saat ini?

Pak Doni : Saya dulu pernah kerja di banyak perusahaan, dulu om pernah kerja di altex, di medco, nah yang sekarang ini sudah hampir 10 tahun om di Chevron.

Penulis : Bapak sudah berapa lama menikah dengan ibu?

Pak Doni : Om sudah menikah selama 15 tahun sama ibu

- Penulis : Menurut Bapak, sosok Ibu itu seperti apa?
Pak Doni : Cerewet tapi perhatian sama keluarga
- Penulis : Bagaimana peran Bapak dalam mendukung bisnis keluarga?
- Pak Doni : Saya sih cuman support moran dan support dana, soalnya gajinya habis terus buat catering haha
- Penulis : Apa yang mempengaruhi Ibu untuk mendirikan usaha ini?
- Pak Doni : Dulu kami itu pas belum ada bisnis kan tiap bulan kita ke bontang, nah kita itu bingung apa ya kegiatan kita ini. Awalnya dulu kita pernah bikin bisnis café ya ma? Habis itu baru e beberapa bulan baru kita buka catering ini, jadi yaitu pelan-pelan kita kembangkan.
- Penulis : Dari mana jiwa kepemimpinan ibu berasal?
- Pak Doni : Hmm dari mana asalnya om juga kurang tau mungkin dari lingkungan bisnis sendiri ya, kan tante secara gak langsung dituntut untuk bisa mengatur karyawannya yang semakin banyak. Oiya tante itu dulunya pas masih kuliah sering ikutan organisasi kampus mungkin bisa dari situ juga kali
- Penulis : bagaimana proses kepemimpinan ibu terbentuk?
- Pak Doni : prosesnya panjang yaa mas yaitu melewati dari berbagai pengalaman yang udah dilalui sama ibu. Semua masalah tentu dijadikan pelajaran dan dijadikan introspeksi bagi ibu, disitu kepemimpinan ibu akan terbentuk tapi semua itu santai aja mas anggap seperti air mengalir di sungai. Banyak batu tuh kan yaudah dilewat aja pelan-pelan juga nanti kan kebentuk sendiri hasilnya.
- Penulis : Apa ada perbedaan perilaku ibu antara sebelum dan sesudah adanya bisnis keluarga ini?
- Pak Doni : Ada, jadi istilahnya agak lebih sibuk aja sih ngurusin bisnisnya ini
- Penulis : Apakah ada perbedaan perlakuan antara anak – anak dan karyawan di tempat kerja?

- Pak Doni : Yaa ada bedalah walaupun sedikit, karna anak ya pasti lebih disayang yaa
- Penulis : Menurut Bapak, seperti apakah sosok Ibu di rumah dan di dalam bisnis keluarga?
- Pak Doni : Klo dirumah ya sebagai ibu rumah tangga yang baik, kalau di cateringnya sebagai direktur yang yaa istilahnya tegas.
- Penulis : Apakah ada masalah selama Ibu menjadi seorang wirausaha?
- Pak Doni : Masalah yaa ada kayak yang tadi udah diceritain sama adam kan, kadang-kadang tante pusing buat bayar tagihan soalnya kita kan juga sistemnya invoice yaa di perusahaan-perusahaan sama instansi pemerintah tapi kalau ditanya masalah dalam keluarga yaa enggak buktinya om akur-akur aja ini sama tante haha
- Penulis : Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?
- Pak Doni : Alhamdulillah masih sangat dekat ya meskipun kadang-kadang harus ditinggal keluar kota buat urusin cabang-cabangnya itu
- Penulis : Bagaimana cara Ibu membagi waktu antara di rumah dan di tempat kerja?
- Pak Doni : Yaa 50;50 lah kan bisnisnya dibangun di sebelah rumah aja
- Penulis : Apakah Bapak merasa terganggu dengan kesibukan Ibu saat ini?
- Pak Doni : Enggak, karna om juga kadang ikut bantuin tante
- Penulis : Apa harapan Bapak kepada ibu, keluarga dan kegiatan bisnis dimasa mendatang?
- Pak Doni : Yaa maju tumbuh besar, bisa jadi perusaahn yang profesional
- Penulis : Bagaimana menurut Bapak tentang kepemimpinan Ibu dalam memimpin bisnis keluarga?
- Pak Doni : Sampai saat ini yaa masih sangat bagus, cuman pada sisi tertentu agak amburadul. Tante sendiri tipe orang yang tegas dan terkadang pemaarah karna mimpin bisnis ini harus gitu, kalau lembut gak jadi-jadi ntar

- Penulis : Bagaimana pandangan Bapak mengenai pemimpin perempuan?
- Pak Doni : Yaa kalau dari skillnya mumpuni gak masalah
- Penulis : Bagaimana pandangan Bapak kedekatan Ibu dengan para karyawan?
- Pak Doni : Ee karyawannya itu deket sama tante, walaupun kena marah-marah tetep aja deket haha
- Penulis : Bagaimana pandangan Bapak terhadap cara ibu dalam menyelesaikan masalah dalam perusahaannya?
- Pak Doni : Sering meeting, pokoknya sering aja meeting dirumah, dialog.
- Penulis : Apa yang Bapak lakukan ketika Ibu mengalami kesulitan dalam bekerja?
- Pak Doni : Ya paling memeberikan masukan-masukan aja kalau gak ikut kena marah juga haha
- Penulis : Bagaimana pendapat bapak mengenai pengembangan usaha yang telah dilalui ibu selama ini?
- Pak Doni : .Perkembangannya sangat jauhlah, dari catering rumah tangga lalu ke lokasi-lokasi, buka cabang, kemudian juga jadi penyewaan gaun, dekorasi, apalagi sudah berbadan hukum dan bertahan sampai 14 tahun.
- Penulis : Menurut bapak melalui apa saja cara mengembangkan ibu dalam usahanya?
- Pak Doni : Selalu berinovasi, jadi produknya harus dikembangkan bikin ini bikin itu yang bisa narik perhatian orang. Dan yang pasti tetep menjaga kedekatan sama konsumennya, sering-sering nelfon kadang yaa jalan bareng gitu
- Penulis : Menurut pandangan Bapak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?

- Pak Doni : Sebenarnya kalau bekerja sendiri ya gak bisa tapi karna kita tim jadi semua sanggup, kalau anggota keluarga yang bener-bener anggota ada 2 orang yang ikutan terlibat.
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi dating suka marah-marah?
- Pak Doni : Yaa kadang-kadang marah, kadang yaa enggak
- Penulis : Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Pak Doni : Terus berkembang dan bisa diteruskan sama anak-anaknya. Mungkin nanti akan dikembangkan sama anak saya yang ketiga si Vika yang masih sd soalnya anak-anak saya yang lainnya saya Tanya cita-citanya pada mau jadi dokter sama arsitek. Begitu yang ketiga ditanya sam om dia bilang mau ikut catering ajalah haha.

3. Anak dari Ibu

- Narasumber : Raisya Maharani Abram
- Tanggal : 15 juli 2016
- Waktu : 19.30 WITA
- Tempat : Jl. Jl Pupuk Utr I 19, Damai, Balikpapan Selatan, Balikpapan.
- Penulis : adik boleh tau tempat tanggal lahirnya?
- Raisya : ica lahir di Balikpapan, 1 juni 2001
- Penulis : Bagaimana karakter yang dimiliki oleh Ibu? Apakah ada karakter seorang pemimpin?
- Raisya : Mami itu tegas orangnya, hmm apa yaa klo ngomong harus diikuti kan itu demi kebaikan juga kan jadi gak papa

- Penulis : Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?
Raisya : Hmm sama aja sih, emang kadang-kadang klo mami kerja kan aku sekolah jadi gak ketemu tapi klo sudah pulang sekolah ketemu juga ya kumpul-kumpul juga
- Penulis : Dari mana jiwa kepemimpinan ibu berasal?
Raisya : Mungkin dari lingkungannya mami kali ya sama papi yang ajarin
- Penulis : apakah ada perbedaan kedekatan Ibu dengan para karyawan dan anaknya?
Raisya : Ada siih, klo ngomong sama keluarganya lebih halus siih dibanding sama karyawannya
- Penulis : Bagaimana perubahan sikap dari Ibu yang anda lihat sebelum berbisnis dan sesudahnya?
- Raisya : Hmm gak begitu tau kan dulu ica masih kecil hehe
- Penulis : Menurut adik, bagaimana pandangan mengenai pemimpin perempuan?
- Raisya : Hebat sih yaa, kan capek aja yang diurusin rumah sama usahanya
- Penulis : Apakah dalam memimpin perusahaan keluarga Ibu sudah tergolong efektif?
- Raisya : Iyaa soalnya mami itu suka turun ke lapangan, gak suka yang suka nyuruh gitu doang
- Penulis : Bagaimana bentuk dukungan yang anda berikan kepada Ibu dalam menjalankan bisnis keluarga?
- Raisya : Ica kasih semangat tiap pagi, mami fighting yaa gitu biasanya
- Penulis : Bagaimana kedekatan Ibu dengan karyawan perusahaan?
- Raisya : Klo deket sih bisa dibilang deket, soalnya mami kadang-kadang bikin acara asik-asikan gitu dirumah

- Penulis : Bagaimana cara Ibu memberikan motivasi kepada anak – anaknya?
- Raisya : Hmm mami bilang pokoknya yang penting usaha dulu kalau hasilnya gak bagus yaa gak papa yang penting usaha dulu
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam menyelesaikan masalah yang kalian hadapi sebagai anak-anak dalam keluarga ini?
- Raisya : Yaa klo ica kesusahan biasanya ngerjain sendiri soalnya kita kan tau mami sibuk tapi klo ada masalah-masalah kita curhat ke mami
- Penulis : Sejauh mana perkembangan yang telah dilakukan ibu dalam kegiatan bisnisnya?
- Raisya : Makin bagus alhamdulillah litany, mami itu ada sering project ke luar kota rela-rela
- Penulis : Apa saja yang dilakukan ibu dalam usaha mengembangkan usahanya?
- Raisya : Yang ica lihat mami itu sering ya promosi-promosi kemana, kayak ke sekolahnya ica sama ke guru-guru
- Penulis : menurut pandangan anak-anak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Raisya : Bisa, buktinya sampe sekarang bisa
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?
- Raisya : Ada, ada beda tapi klo itu udah mami mumet banget itu baru marahnya hehe
- Penulis : Bagaimana harapan anak-anak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?

Raisya : Yaa jangan melilit-lilit masalahnya soalnya kasihan liat mami suka pusing sendiri, intinya ica pengen cateringnya mami sama usaha-usahanya itu bisa makin terkenal dan sukses

4. Karyawan

Narasumber : Irham Nur

Tanggal : 16 juli 2016

Waktu : 09.15 WITA

Tempat : Jl. Jl Pupuk Utr I 19, Damai, Balikpapan Selatan, Balikpapan.

Penulis : bapak boleh saya tau tempat tanggal lahir?

Pak Irham : saya lahir di Balikpapan 24 Mei 1976

Penulis : sudah berapa lama bapak ikut kerja sama ibu dan apa jabatan bapak disini?

Pak Irham : saya disini sebagai wakil direktur, insyaallah saya sudah hamper 8 tahun ikut sama ibu

Penulis : Bagaimana kepemimpinan ibu?

Pak irham :Yaa karna ibu adalah direktur, jadi beliau itu tegas dan saya sebagai karyawan ibu saya anggap sebagai ibu saya sendiri.

Penulis : Bagaimana hubungan anda selaku karyawan/rekan kerja dengan ibu diluar?

Pak Irham :Selama ini ya asik-asik aja, yaa memang ibu karakternya orangnya keras jadi kita masuk kedalam dia ini agak sedikit susah. Sebegitu banyak orang diluar melihat ibu ini ya kaget tapi ya jujur beliau ini baik

Penulis : Bagaimana sikap ibudi luar maupun di tempat kerja?

- Pak Irham :Yaa gimana ya, asik-asik aja. Saat bekerja ya kita professional tapi saat santai kita ya bisa haha hihi, tiada batasan antara bos dan karyawan
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu ketika anda menemui kesulitan dalam bekerja?
- Pak Irham : Oo sangat mensupport
- Penulis : Apakah ibu seorang yang menginspirasi?
- Pak Irham : Sangat menginspirasi, karna ibu ini jiwanya sangat kuat soalnya dulu dek ibu ini pernah bolak balik ditipu orang tapi tetep aja bangkit.
- Penulis : apakah bapak tau dari mana ibu mendapatkan sifat kepemimpinannya?
- Pak Irham : hmm setau saya selama bekerja ini sih ibu bisa jadi pemimpin karena keadaan yam as, karena adanya bisnis ini kan
- Penulis : Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan?
- Pak Irham : Yaa memberikan support kayak tiap hari ada brifing, yelyel, sama membahas masalah di tiaptiap unitnya mulai dari dapur sampai di kantor
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu bagi karyawan yang berprestasi baik?
- Pak Irham : Klo mungkin dulu saya gak tau tapi klo yang sekarang saya pernah dikasih uang lebih, bonus, bahkan saya pernah dibelikan berlian sama ibu. Sama ini ada program baru ibu setelah keuangan ibu stabiul mau ada yang kita umrohkan.
- Penulis : Sanksi apa yang diberikan ibu bagi karyawan apabila membuat kesalahan?
- Pak Irham : Klo sanksi ibu kenceng tapi ya gak dimarahin, paling dipanggil dikasih tau besok jangan diulangi aja, ditegur aja.

- Penulis : Bagaimana cara karyawan dalam membantu mengembangkan catering?
- Pak Irham : Yaa apa aja, pokoknya dari mana aja. Dari pelayannya, marketing, penjualannya, servisnya semuanyaalah.
- Penulis : Apakah karyawan merasa takut apabila ibu datang untuk mengecek kerja?
- Pak Irham : Pasti ada kan namanya juga atasan kita harus dihormatin tapi bukan berarti pas ada pengecekan aja baru kerja, anak-anak semua professional disini.
- Penulis : Apa yang dilakukan ibubila karyawan datang terlambat?
- Pak Irham : Ya pasti ditegur tapi ditegur halus, misalnya disindir aja ‘besok datengnya telat aja lagi yaa” gitu
- Penulis : Apakah ibu pernah melakukan kekerasan dalam bekerja?
- Pak Irham : Oo disilatnya hahaha, enggaklah klo kekerasan.
- Penulis : Apa pendapat anda tentang catering kini?
- Pak Irham : Bisnis ini bagus yaa, karena pengalaman sebelumnya saya juga pernah kerja di catering lain disini itu cita rasanya emang enak ya dan lebih kekeluargaan
- Penulis : Kekurangan apa yang dimiliki oleh catering sekarang yang harus diperbaiki?
- Pak Irham : Klo saya boleh jujur yaa manajemennya, mungkin nanti dek adam bisa bantu. Soalnya kan kita harus terus berkembang demi besarnya catering. Saya sering ngobrol sama bos supaya ayolah kita sering keluar-keluar, saya kirim sana sini company profile. Bahkan kemaren pelindo Jakarta sudah menawarkan kontrak tapi kita gak berani soalnya kebetulan kan berbarengan dengan cabang kita yang Mojokerto. Ini kemaren saya sama ibu juga sudah ancap-ancang ke Palembang karna banyak temen-temen yang saranin.

- Penulis : Bagaimana perkembangan yang telah terjadi pada catering ini?
- Pak Irham : Alhamdulillah yang saya bilang tadi, yang awalnya cuman di dalam kota sekarang kita sering ada job-job diluar kota.
- Penulis : Usaha apa saja yang dilakukan oleh ibu dalam mengembangkan usahanya?
- Pak Irham : Yaa ibu semangatnya yang tinggi sekali untuk maju. Selain itu ibu selalu berinovasi produk-produknya sesuai perkembangan pasar
- Penulis : menurut pandangan karyawan apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Pak Irham : Insyaallah sanggup, selama ada saya haha
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?
- Pak Irham : Hmm klo itu gak seberapa tapi klo banyak kerjaan baru. Soalnya kan klo banyak event harus konsentrasi banyak dan banyak yang diatur.
- Penulis : Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Pak Irham : Hmm tetep terus berkarya kan, menciptakan menu-menu baru dan mendapatkan proyek-proyek baru.
- Narasumber : Putra Pramana
- Tanggal : 16 juli 2016
- Waktu : 10.15 WITA
- Tempat : Jl. Pupuk Utr I 19, Damai, Balikpapan Selatan, Balikpapan.

- Penulis : bapak boleh saya tau tempat tanggal lahir?
- Pak Putra : saya lahir di Tanah Grogot 1 juni 1981
- Penulis : sudah berapa lama bapak ikut kerja sama ibu dan apa jabatan bapak disini?
- Pak Putra : posisi saya kepala pengadaan mas, 7 tahun saya sudah kerja di raisya catering ini
- Penulis : Bagaimana kepemimpinan ibu?
Pak Putra : ibu ling ini orangnya sangat baik mas perhatian, meskipun orangnya lemah lembut tapi terkadang beliau juga sangat tegas.
- Penulis : Bagaimana hubungan anda selaku karyawan/rekan kerja dengan ibu diluar?
- Pak Putra :Sangat baik mas, saya kan sudah berkeluarga nih jadi kadang-kadang kalau pulang kerja itu saya disuruh bungkus makanan di dapur klo masih ada sisanya bahkan klo lebaran anak saya yang paling kecil itu juga dibeilkan mainan sama ibu.
- Penulis : Bagaimana sikap ibudi luar maupun di tempat kerja?
- Pak Putra :sama baiknya sih mas, cuman ya kita tetep aja agak sungkan klo diluar walau gimana pun kan ibu tetep atasan kita
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu ketika anda menemui kesulitan dalam bekerja?
- Pak Putra : ibu biasanya pasti ngebantu mas, misalnya klo saya kebingungan mencari bahan ke supplier tapi pada kosong semua nah ibu biasanya ngebantu cariin entah temennya atau bahkan saya sama ibu sendiri yang terus pergi kepasar.
- Penulis : Apakah ibu seorang yang menginspirasi?
- Pak Putra : iya mas, dengan semangat gigihnya.

- Penulis : apakah bapak tau dari mana ibu mendapatkan sifat kepemimpinannya?
- Pak Putra : yang saya tau dari cerita ibu, ibu ini dulunya aktif berorganisasi saat kuliah mungkin dari situ. Selain itu kan ibu bangun bisnis ini dari nol jadi dari proses dari nol sampe sekarang ini juga berpengaruh mas.
- Penulis : Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan?
- Pak Putra : kita itu seminggu sekali ada brifing mas di kantor, ya meskipun gak yang formal-formal banget, kita nyanyi yel-yel gitu kan kita punya yel-yel sendiri mas ibu yang bikin
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu bagi karyawan yang berprestasi baik?
- Pak Putra : ibu itu tidak termasuk orang yang pelit ya mas, kalau ada karyawannya yang rajin ibu gak sungkan buat kasih gaji lebih selain thr taunan kalau pas mau lebaran
- Penulis : Sanksi apa yang diberikan ibu bagi karyawan apabila membuat kesalahan?
- Pak Putra : Klo sanksi ibu biasanya ditegur aja mas kecuali klo sampe yang berat banget gitu baru mungkin bisa dipecat.
- Penulis : Bagaimana cara karyawan dalam membantu mengembangkan catering?
- Pak Putra : hmm klo kita biasanya bantu memsarkan dari mulut ke mulut ya mas selian itu kita juga bekerja semaksimal mungkin
- Penulis : Apakah karyawan merasa takut apabila ibu datang untuk mengecek kerja?
- Pak Putra : ooh enggak mas, kita santai aja klo ibu sesekali ngecek kerjaan anak-anak soalnya kan kita semua disini kekeluargaannya sangat kental
- Penulis : Apa yang dilakukan ibubila karyawan datang terlambat?

- Pak Putra : paling ditegur ditanya kenapa kok dating terlambat terus dikasih tau jangan diulangin aja
- Penulis : Apakah ibu pernah melakukan kekerasan dalam bekerja?
- Pak Putra : waduh enggaklah mas kalau sampe keekrasan gitu, ibu itu walaupun tegas tapi penyanyang
- Penulis : Apa pendapat anda tentang catering kini?
- Pak Putra : pendapat saya catering ini cukup pesat perkembangannya yang awalnya cuman catering kan sekarang macem-macem maas ada persewaan gaun, dekorasi pernikahan dan ada bisnis entertainnya.
- Penulis : Kekurangan apa yang dimiliki oleh catering sekarang yang harus diperbaiki?
- Pak Putra : kekurangannya yaa mungkin kerjasamanya lebih ditingkatkan aja sih mas sama profesionalannya karywan ini lebih ditingkatkan, soalnya kan banyak yang masih muda disini jadi kadang-kadang masih agak susah diatur
- Penulis : Bagaimana perkembangan yang telah terjadi pada catering ini?
- Pak Putra : Alhamdulillah mas awal saya kerja sama ibu cabang raisya ini cuman di Balikpapan nah sekarang sudah ada di Bontang dan sekarang yang paling baru ibu buka cabang di Mojokerto
- Penulis : Usaha apa saja yang dilakukan oleh ibu dalam mengembangkan usahanya?
- Pak Putra : cita-cita semangat ibu itu sangat tinggi mas, jadi segala cara dilakukan buat mengembangkan usahanya ini. Yang paling menonjol sih yang saya liat ibu ini selalu inovasi sama produknya bukan cuman dari menu tapi dari segi dekor, model baju pengantinnya gitu. Selain itu tim marketing disini terus gencar untuk masukin proposal kesana-sini mas

- Penulis : menurut pandangan karyawan apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Pak Putra : Insyaallah sanggup aja mas, kan ada saudara ibu dan adik iparnya yang emembantu selain ada manajemen yang selalu support
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?
- Pak Putra : yaa kalau pas lagi banyak kerjaan yaa itu sih wajar sih mas kalau ibu agak sedikit sensitive
- Penulis : Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Pak Putra : harapan saya dan mungkin harapan semua karyawan pengen bisnis catering dan dekorasi serta yang lainnya bisa berkembang lebih besar lagi, punya cabang di setiap kota di Kalimantan Timur mas dan selalu mejadi catering yang memilili rasa kekeluargaan.

WAWANCARA ANIK CATERING

Awal Mula Berdiri

Narasumber : Ibu Rosliana

Tanggal : 24 juli 2016

Waktu : 10.00 WITA

Tempat : Jl. Prapatan dalam RT.07 no. 65, Balikpapan.

Penulis : Assalamualaikum, perkenalkan saya Adam mahasiswa UII. Saya minta ijin ibu untuk minta waktunya buat wawancara ya bu

Bu Rosliana : iya boleh silahkan

Penulis : pertama-tama silahkan memperkenalkan diri ibu

BuRosliana : nama lengkap saya Rosliana,, saya lahir di Balikpapan 24 agustus 1964

Penulis : sudah berapa lama berkeluarga?

Bu Rosliana : 32 tahun

Penulis : awal mula sejarah berdirinya Anik catering ini seperti apa?

Bu Rosliana : kalau awalnya itu kan sering ada acara masak-masak dirumah yaa lama-kelamaan kenapa gak ibu jadikan bisnis aja kebetulan ibu suka banget sama masak-masak gitu. Pada awalnya belum berbentuk catering mas usahanya ibu ini. Ibu konsultasi ke om waktu itu, karna om kan cuman PNS jadi kalau mau bikin catering modalnya belum cukup jadi ibu awalnya bikin warung kecil-kecilan prasmanan gitu. Kebetulan kan waktu itu om punya adek yang pinter masak sama punya tempat berjualan kosong di pinggir jalan nah disitu ibu kerjasama sama adiknya om.pelan-pelan

pesenan mulai banyak, sampai biasanya kalau ada proyek-proyek itu bisa pesen nasi bungkus sehari 300 porsi, kan lumayan itu mas tapi ya itu sempet bertahan sampe 5 bulanan. ibu juga sering dapet pesenan nasi kotak dari instansinya om kerja, lumayan itu mas hampir tiap weekend selalu ada acara, gak cuman dari tempat om aja sih banyak instansi yang cocok sama masakan tante bahkan ada juga yang ke bank-bank gitu pesenannya mas. Kurang lebih setahunan ibu jualan gitu sampe akhirnya memberanikan diri untuk bikin catering ini mas, ya modalnya dari tabungan ibu yang dikumpulin itu sama kan adiknya om tadi itu yang punya tempat ikut kerjasama kasih modal sama ibu. Jadi kalau tepatnya catering ibu muncul ya sekitar 2009, yang ngelola ya ibu sama adiknya om tapi sekarang om juga membanut karna om sudah pensiun. Begitulah mas awalnya catering ibu ini

Penulis : Apa saja kendala pada saat awal mula mendirikan sebuah bisnis keluarga?

BuRosliana : Kendala dawal jelas modal itu tadi mba sama pengalaman, karna kan bisnis catering ini sistemnya invoice dan kalau mau menang tender di pemerintahan itu harus berbadan hokum berupa Cv mas disitu ibu yang agak sedikit kebingungan belum lagi syarat-syarat sama perijinannya itu. Yaa namanya juga ibu cuman lulusan SMA, cuman bermodal semangat aja mas

Penulis : Bagaimana ibu dalam mengatasi kendala tersebut?

Bu Rosliana : Alhamdulillah ibu punya suami yang sangat sayang sama ibu, jadi semua urusan itu dibantu sama om. Kebetulan ka nom juga kerja di dinas kesehatan jadi yaa sedikit banyak taulah mas ngurus hal-hal itu. Kalau modal sendiri yaa itu join sama adiknya om walaupun gak banyak tapi kan semua dimulai pelan-pelan aja mas

Penulis : Sebelumnya apa ada bisnis keluarga yang sudah dibangun?

Bu Rosliana : ada sih mas soalnya dulu almarhum bapak PNS juga jadi buat tambah-tambah pemasukan bikin toko klontongan jual-jual keperluan sehari-hari yang jaga ibu saya.

Penulis : Siapa yang menjadi inspirasi dalam hal mendirikan bisnis keluarga?

Bu Rosliana : Ya mungkin faktor keturunan ya mas. Kan dulu kalau ibu lagi jaga toko saya juga sering bantu jual-jualan sampe kadang dulu itu

pernah ngerjain pr di toko mas malah dulu pas anak saya masih kecil saya juga masih sempat jagain tokonya itu mas. Mungkin dari situ awal jiwa kepemimpinan terbentuk pelan-pelan

- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mengelola sebuah bisnis keluarga?
- Bu Rosliana : gampang-gampang susah sih sebenarnya, gampangnya itu karna kita melibatkan anggota keluarga jadi menjalin komunikasinya sangat mudah tapi disisi lain kadang kalau lagi ada masalah keluarga ya jadi gak enak-enakan tapi sejauh ini ibu Alhamdulillah semuanya baik-baik aja wajarlah kalau sesekali beda pendapat pas ambil keputusan
- Penulis : Apa latar belakang atau alasan ibu memilih usaha yang bergerak di bidang kuliner khususnya catering?
- Bu Rosliana : muncul sendirinya ya karna melihat peluang dan minat, namanya juga ibu-ibu kan ya pasti dari hobi masak-masaknya itu kan mas samapi akhirnya keterusan gini. Awalnya ibu itu yang dimasak juga gak banyak ya ituitu aja tapi pelan-pelan ibu belajar lewat temen-temen sama pernah ibu ikut les masak gitu yaa akhirnya lahamdulillah bisa masak yang macem-macem sekarang
- Penulis : Apa yang menjadi kekuatan dari bisnis catering menurut ibu?
- Bu Rosliana : ada banyak mas, misalnya yang pasti itu kan cita rasa, kemudian kebersihan makanan itu sendiri, kesehatannya juga
- Penulis : Apa saja yang harus diperhatikan dalam membangun bisnis catering itu sendiri?
- Bu Rosliana : apa yaa, mungkin ketepatan waktu masaknya aja sih mask an ada tuh pesenan yang buat saran jadi ibu harus bisa kira-kira nih masakannya dimasak jamberapa, bangun jamberapa, karyawan ibu harus dating jamberapa karna kalau sampai telat kan bahay mas bisa gak dipake lagi cateringnya ibu
- Penulis : Bagaimana pendapat ibu mengenai bisnis catering di Balikpapan?
- Bu Rosliana : sejauh ini persaingan terus tumbuh ya mas semakin banyaknya pendatang disini
- Penulis : Apa ibu tidak takut bersaing dengan catering yang sudah mapan sebelumnya?

- Bu Rosliana : awalnya sih sempet karna kan ibu sendiri gak punya modal yang banyak tapi ya Alhamdulillah dengan sedikit nekad semuanya bisa jadi kayak gini
- Penulis : Sebagai pendiri bisnis keluarga secara tidak langsung ibu juga sebagai pemimpin dalam sebuah bisnis keluarga, apa kendala yang dihadapi dan bagaimana penyelesaiannya?
- Bu Rosliana : .kendalanya sih bagi ibu yaa terkadang bingung aja kalau pas lagi banyak masalah missal harga bahan-bahan pada naik nah itu yang paling bingung gimana caranya kasih harga, sedangkan beberapa kita sudah kontrak dengan hotel buat harganya kan jadi keuntungannya tipis aja mas. Kalau sudah terlanjur yaa paling ibu agak kurangin lauknya gitu soalnya kan ibu juga harus memikirkan keberlangsungan usaha ini kan
- Penulis : Siapa yang menjadi inspirasi ibu untuk menjadi seorang pemimpin di bisnis keluarga ini
- Bu Rosliana : jelas ibu saya yang menjadi inspirasi. Dari kecil semasa sekolah ibu ini sudah sering diajak jaga toko diajarin jualan biar nantinya bisa mandiri gak cuman ngandalin suami
- Penulis : Apakah terdapat garis keturunan menjadi seorang pemimpin di lingkungan keluarga?
- Bu Rosliana : ada mas meskipun yaa cuman toko kecil gitu kan ibu saya juga pemimpinnya disitu hehe
- Penulis : Apa yang mendorong ibu untuk menjadi seorang pemimpin dalam bisnis keluarga?
- Bu Rosliana : gak ada dorongan sih, cuman ya adik saya itu agak terlalu sibuk dan kurang berani orangnya jadi saya yang diserahkan sedangkan dia bagian lainnya aja jaadi ya mau gak mau aja mas
- Penulis : Bagaimana pandangan ibu terhadap perempuan sebagai seorang pemimpin dari keluarga maupun lingkungan?
- Bu Rosliana : perempuan sebagai pemimpin itu hebat mas karna gak semua perempuan bisa memimpin bahkan mungkin si bapak belum tentu bisa urus catering ini hehe kalau tanggapan lingkungan sih biasa aja

Perkembangan Usaha – Persaingan – Gaya Kepeimpinan

- Penulis :Menurut ibu apa arti seorang pemimpin?
- Bu Rosliana :pemimpin itu ujung tombak suatu usaha tanpa adanya pemimpin jadi tidak jelas arah dari usaha tersebut
- Penulis :Karakter atau sifat seperti apa yang harus dimiliki sebagai seorang pemimpin?
- Bu Rosliana : kalau pandangan ibu karakternya banyak tapi yang harus dimiliki lemah lembut, sopan santun, punya cita-cita, mampu menjadi contoh bawahannya dan mampu membawa semua anggotanya menjadi sebuah keluarga
- Penulis : Apakah bisnis catering ini memiliki peluang yang besar untuk berkembang?
- Bu Rosliana : iya sangat berpeluang
- Penulis : Menurut ibu sejauh mana perkembangan catering yang telah ibu rintis sejak awal?
- Bu Rosliana : kalau dulu orderan yang pasti sehari itu mungkin hanya 50an porsi tapi setelah 7 tahun catering ini berdiri pesenan harian itu bisa mencapai 400-500 porsi belum lagi kalau ada acara nikahan dan acara lain. Karyawan dulu ibu itu cuman satu aja sekarang bisa sampai 13 karyawan ya meskipun itu juga kadang-kadang dibantu sama anak-anak dari ibu paas pesenannya banyak banget kayak waktu itu ibu pernah dapet orderan nasi kotak 2000 porsi buar satu hari. Banyak kemajuanlah kalau dibanding sama yang dulu-dulu
- Penulis : Apa saja permasalahan yang dihadapi selama mengembangkan bisnis?
- Bu Rosliana : sangat banyak mas, dulu itu pas pelan-pelan rekrut karyawan cari karyawan yang punya disiplin dan kerja keras aja agak susah makannya ibu cari orang rantauan yang memang butuh pekerjaan jadi mereka sangat menghargai pekerjaan. Kemudian yang paling terasa bagi ibu itu ya modal sendiri, uang pension om dan tabungan ibu selama ini kalau mau buat dapur sendiri yang besar butuh lahan yang agak luas kemudian bangunnya juga butuh dana milyaran kan nah disitu yang ibu gak punya. Dulu itu sama adik sepupu ibu yang

bantuin itu kita mau pinjem ke bank tapi pas dihitung bunganya lumayan besar jadi gak jadi. Akhirnya yaa perkembangannya gini-gini aja mas, sebenenrya pengen kayak catering lain yang punya dapur besar, bersih, karyawannya sampai 40an, punya armada banyak tapi yaa sudah ibu bersyukur aja pelan-pelan ya semoga aja mimpi ibu itu nanti biar anak ibu aja yang meneruskan

- Bu Rosliana : Bagaimana partisipasi keluarga dalam mengembangkan bisnis?
- Bu Rosliana : keluarga semua selalu mensupport bisnis ini, saling memprosikan lah ke temen-temennya makannya terkadang kalau ada yang pesen lewat telfon annti dia bilang temennya adek sayalah atau akak saya atau temennya bapak dulu dikantor.
- Penulis : Bagaimana cara menghadapi para pesaing?
- Bu Rosliana : rejeki orang kan insyaallah sudah ada yang nejnngatur jadi kalau masalah pesaing ibu gak pernah takut yang penting kita semua kerja ikhlas, kerja semaksimal mungkin supaya produk makanan kita terus baik.
- Penulis : Menurut ibu apa yang menjadi kekuatan tersendiri yang dimiliki oleh catering ini?
- Bu Rosliana : kalau dari orang-orang bilang catering ibu ini termasuk harga yang cukup murah disbanding catering lain, mungkin karna catering lain itu kan sudaah sangat besar jadi harus banyak karyawan. Kalau bisnis catering seporsi selisih bisa sampai 2000-3000 jan lumayan mas kalau pesen kan langsung ratusan porsi gitu bahkan ribuan
- Penulis : Apa saja strategi-strategi yang Ibu gunakan untuk mengembangkan bisnis catering ini?
- Bu Rosliana : jangan pernah berehenti untuk promosi, kemudian menjaga kualitaas produk makanan itu sendiri serta pelayanan dan yang pasti terus menciptakan kenyamanan antara saya dan keluarga serta karyawan supaya kita bisa terus kerjasama
- Penulis : Apakah bisnis catering ini berkembang hanya sekedar di bidang catering atau muncul dalam bentuk hal lain? Seperti, dekor pernikahan, wedding organizer, rias pengantin, dsb

- Bu Rosliana : untuk sekarang karna keterbatasan modal itu tadi ibu focus untuk membesarkan catering aja dulu mas lagian ibu juga sudah tua jadi pusing kalau mnikir-mikir yang kayak gitu
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mengelola bisnis keluarga yang semakin besar ini?
- Bu Rosliana : ya biasa aja, karna kan ibu memulai dari nol jadi semua berjalan dengan semestinya aja tapi mungkin ya waktu ibu aja yang agak tersita dari keluarga ibu ya kadang-kadang kasian juga sih mas dulu itu biasanya bikin sarapan buat anak terus sampai gak bisa, untungnya anak-anak sama bapak juga udah ngerti kalau saya ini sibuk
- Penulis : Apakah ibu melibatkan anggota keluarga yang lain untuk membantu mengelolanya atau ibu mampu untuk mengelolanya sendiri?
- Bu Rosliana : iyaa dong melibatkan, kaya bapak sama adik bapak tadi
- Penulis : Apakah bisnis ini hanya untuk mencari tambahan materi atau sebagai mata pencaharian tetap?
- Bu Rosliana : buat kami catering ini jadi mata pencarian tetap karna mau uang dari manalagi kalau gak dari sini
- Penulis : Bagaimana usaha ibu mengenai persaingan global terlebih lagi sekarang telah adanya MEA?
- Bu Rosliana : biasa aja sih mas gak ada pengaruhnya
- Penulis : Berbicara sebuah bisnis tentu melibatkan banyak karyawan, bagaimana cara ibu menciptakan lingkungan kerja bagi karyawan yang baik dan harmonis?
- Bu Rosliana : caranya itu karywan disnin harus diterapkan rasa disiplin dan tanggung jawab supaya mereka semua menghargai pekerjaan, dan yang terpenting lagi harus memberlakukan mereka sebagai keluarga sendiri. Jadi kan mas kalau kita sayang sama mereka nanti mereka juga akan sayang sama kita. Kalau mereka sakit yaa disuruh istirahat aja, kalau mereka kesushan ya ibu ini ikut membantu. Terkadang kalau pas ibu ikut masak bantu-bantu terus sakit nanti ada aja yang pijetin ibu dibikini the hanget terkadang

dulu itu yang urusin masalah sekolah itu ya karyawan-karyawan ini mulai dari siapa seragam bahkan dibantu juga buat nyuci gosok dirumah.

- Penulis : Berapa perbandingan jumlah karyawan ibu dulu dan sekarang?
- Bu Rosliana : dulu itu cuman 1 sekarang sudah ada 13 karyawannya
- Penulis : Apa ada karyawan yang baru sebentar bekerja kemudian langsung keluar berhenti kerja?
- Bu Rosliana : gak ada sih kalau ditempat ibu, rata-rata itu pada betah soalnya mungkin karna kekeluargaan itu kan
- Penulis : Apa saja masalah yang muncul menyangkut karyawan dan bagaimana cara ibu menyelesaikannya?
- Bu Rosliana : gak ada sih semua baik-baik aja paling yaa masalah disiplin aja, kalau sudah gitu paling ibu tegur baik-baik aja
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mendorong semangat karyawan agar bekerja secara maksimal?
- Bu Rosliana : namanya manusia kan mas biasanya itu paling mudah kalau di imingi-imingi bonus, kalau sudah gitu semua pasti pada semangat
- Penulis : Bagaimana cara ibu memberi perhatian kepada karyawan?
- Bu Rosliana : kalau ada karyawan yang punya masalah dirumah biasanya langsung aja cerita ke ibu, ya ibu nasehatin ibu kasih solusi
- Penulis : Bagaimana sikap ibu kepada karyawan di dalam maupun di luar lingkungan kerja?
- Bu Rosliana : sama aja hampir gak ada beda kan mereka anggota keluarga ibu juga jadi tegur-tegur biasa, ibu hampir hafal malah sama anak-anaknya karyawwan ibu disini
- Penulis : Apakah dalam mengambil suatu keputusan ibu melibatkan karyawan?
- Bu Rosliana : Terkadang aja mas tapi gak semua, biasanya konsultasi dulu sama adik sama bapak. Kan gak semua masalah harus diselesaikan

dengan karyawan mas terkadang ada hal-hal kecil yang cukup musyawarah sama bapak aja dirumah cukup gitu, kecuali hal-hal yang sifatnya mendesak yang harus melibatkan semua karyawan misalnya kalau pas ada tender besar nah it baru harus musyawarah sama semuanya

Penulis : Posisinya karyawan mana saja yang menurut ibu menjadi kunci sukses dalam catering ini dan bagaimana cara mengembangkan kapasitas kemampuan karyawan tersebut?

Bu Rosliana : mungkin karna ini masalah citaras jadi yang utama itu menurut ibu koki si tukang masaknya yaa meskipun gak terus yang lainnya gak penting

Penulis : Bagaimana ibu menghadapi konsumen yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ibu berikan?

Bu Rosliana : biasanya konsumen itu ngomong baik-baik ke ibu kalau ada yang kurang yaa ibu iya-iyain aja sambil buat koreksi

Kelanjutan di Masa Depan

Penulis : Apa pendapat ibu mengenai persaingan catering yang ada di Balikpapan sendiri?

Bu Rosliana : persaingan sekarang semakin banyak dan semua bagus-bagus ya cateringnya, kalau ibu liat di nikahan itu sekarang cantik-cantik tampilan makanannya

Penulis : Ke arah mana bisnis ini akan terus dikembangkan, apakah ada unit bisnis lain yang ingin ibu keluti lagi kedepannya?

Bu Rosliana : kalau ibu pengennya kearah catering yang semakin besar yang mampu memperkerjakan banyak karyawan, punya dapur yang besar, punya armada yang banyak, punya nama yang besar di Balikpapan

Penulis : Apakah bisnis ini dalam pengelolaan berbagai unit bisnisnya akan tetap berbentuk CV atau nantinya dikembangkan menjadi PT?

Bu Rosliana : mungkin saat ini cv aja tapi kalau memang dirasa dibutuhkan PT ya kita bisa aja mendirikannya

- Penulis : Apakah bisnis keluarga ini yang terus berkembang akan terus dikelola sendiri atau nantinya akan diserahkan pada pengelola profesional?
- Bu Rosliana : karna ini bisnis milik keluarga ya mungkin akan dikelola terus oleh keluarga
- Penulis : Andai bisnis ini akan diserahkan kepada anak ibu sebagai regenerasi, bagaimana ibu mempersiapkan anak ibu untuk menjadi calon pemimpin?
- Bu Rosliana : alhamdulillah anak-anak ibu itu semangat kalau bantuin catering jadi ibu yakin pelan-pelan mereka akan terbentuk semangatnya dari pengalamannya.
- Penulis : Apa yang sudah ibu persiapkan untuk kelanjutan di masa depan?
- Bu Rosliana : yang ibu siapkan selama ini terus mengembankan catering ini aja supaya terus bisa bersaing
- Penulis : Apa harapan ibu terhadap bisnis keluarga ini dimasa depan?
- Bu Rosliana : harapan ib semoga Anik catering ini bisa terus panjang umur terus bersaing, bisa tumbuh pastinya berkembang pesat, tetap mampu jadi bisnis keluarga yang bisa menjadi rejeki keluarga, dan terus sukses dan mampu memberikan rejeki bagi semua orang

2. Suami Ibu

- Narasumber : Bapak Wage wahyudi
- Status : Suami
- Tanggal : 24 juli 2016
- Waktu : 11.45 WITA
- Tempat : Jl, Prapatan dalam RT.07 no. 65, Balikpapan.

- Penulis : boleh saya tahu tempat tanggal lahir bapak?
- Pak Wage : saya lahir di Balikpapan 1 juli 1958
- Penulis : Apa profesi Bapak saat ini?
- Pak Wage : om pensiunan PNS
- Penulis : Bapak sudah berapa lama menikah dengan ibu?
- Pak Wage : tanggal 25 besok ulangtahun pernikahan kami yang ke 32 tahun
- Penulis : Menurut Bapak, sosok Ibu itu seperti apa?
Pak Wage : ibu itu.. penyayang , lemah lembut, pekerja keras juga
- Penulis : Bagaimana peran Bapak dalam mendukung bisnis keluarga?
- Pak Wage : peran saya mendukung secara financial ya sama kasih-kasih semangat motivasi aja ke ibu
- Penulis : Apa yang mempengaruhi Ibu untuk mendirikan usaha ini?
- Pak Wage : jadi istri saya dulu itu Cuma ibu rumah tangga biasa. Mertua dulunya punya tokok klontongan jual sabun, odol, beras, minuman pokoknya semuanya lah keperluan harian trus kok ya tiba-tiba itu minta ijin untuk buat warung makan prasmanan berdua sama adek saya yaudah daripada gak ada kerjaan saya perbolehkan trus ya mungkin ternyata jualan itu uangnya lumayan banyak jadi ya keterusan sampai sekarang
- Penulis : Dari mana jiwa kepemimpinan ibu berasal?
- Pak Wage : mungkin factor keturunan ya itu tadi, orangutanya punya toko dan ibu biasa ikut bantu jualan.
- Penulis : Apa ada perbedaan perilaku ibu antara sebelum dan sesudah adanya bisnis keluarga ini?

- PakWage : perilakunya.. ya kadang kalo lagi capek gitu ibu suka marah-marah ya saya maklumin kan masak emang bikin capek mas. Sama waktunya sebagian besar dihabisin buat masak di dapur
- Penulis : Apakah ada perbedaan perlakuan antara anak – anak dan karyawan di tempat kerja?
- Pak Wage :jelas ada ya mas ya namanya juga sama anak sendiri kan pasti beda lah perlakuannya sama perlakuan karyawan. Tapi ibu tetep professional kok
- Penulis : Menurut Bapak, seperti apakah sosok Ibu di rumah dan di dalam bisnis keluarga?
- Pak Wage : sosok ibu dirumah itu tadi mas, penyayang dan lemah lembut. Di catering juga kurang lebih begitu. Ibu dekat dengan karyawannya, dia memimpin dengan penuh kelembutan
- Penulis : Apakah ada masalah selama Ibu menjadi seorang wirausaha?
- Pak Wage : Alhamdulillah sejauh ini tidak ada masalah mas,lancar2 aja
- Penulis wirausaha? : Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?
- Pak Wage : masih dekat seperti sebelum-sebelumnyanya mas
- Penulis : Bagaimana cara Ibu membagi waktu antara di rumah dan di tempat kerja?
- Pak Wage : 45:55 kali ya. Ibu lebih mengutamakan urusan rumah dulu baru kemudian ke catering tapi kan anak-anak udah gede jadi gak masalah
- Penulis : Apakah Bapak merasa terganggu dengan kesibukan Ibu saat ini?
- Pak Wage : kadang ke ganggunya kalo missal lagi family time terus si ibu ada panggilan dari customer
- Penulis : Apa harapan Bapak kepada ibu, keluarga dan kegiatan bisnis dimasa mendatang?

- Pak Wage : semoga makin laku, makmur selalu, rejeki lancar
- Penulis : Bagaimana menurut Bapak tentang kepemimpinan Ibu dalam memimpin bisnis keluarga?
- Pak Wage : sangat baik yaa meskipun terkadang saya juga ambil peran dalam bikin keputusan
- Penulis : Bagaimana pandangan Bapak mengenai pemimpin perempuan?
- Pak Wage : yaaaaa kalo dlam al-quran kan pemimpin sebaiknya laki-laki ya.. perempuan sebaiknya mendorong sang pemimpin dari belakang aja.tapi ini kan yang dipimpin masalah dapur, yang tentu aja istri saya lebih tau banyak dan saya juga bekerja jadi pegawai dulunya. Jadi yaa gapapa saya seruju aja asal gak menomor duakan urusan rumah.
- Penulis : Bagaimana pandangan Bapak kedekatan Ibu dengan para karyawan?
- Pak Wage : dekat sekali sampe kadang saya cemburu
- Penulis : Bagaimana pandangan Bapak terhadap cara ibu dalam menyelesaikan masalah dalam perusahaannya?
- Pak Wage : ibu itu termasuk yang demokratis ya mas, gak langsung main hukum seenaknya, kalau ada yang salah ya ditanya baik-baik ditegur aja, Alhamdulillah karyawannya itu pada awet semua
- Penulis : Apa yang Bapak lakukan ketika Ibu mengalami kesulitan dalam bekerja?
- Pak Wage : biasanya saya ajak jalan jalan refreshing gitu biar pikirannya fresh lagi , ga suntuk
- Penulis : Bagaimana pendapat bapak mengenai pengembangan usaha yang telah dilalui ibu selama ini?
- Pak Wage :alhamdulillah ya perkembangannya udah jauh lebih baik dari dulu, karyawannya juga sudah tambah banyak, pesenan makin banyak juga

- Penulis : Menurut bapak melalui apa saja cara mengembangkan ibu dalam usahanya?
 Pak Wage : sering-sering promosiin aja mas kaya misal kalo ada temen lagi bikin acara saya suruh aja cateringnya pake punya istri saya hehe kan lumayan mas, ibu itu juga sering promosiin ke tetangga-tetangga. Kan kita tinggal di kamoung mas jadi paling efektif itu ya dari mulut ke mulut
- Penulis : Menurut pandangan Bapak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Pak Wage : untuk sekarang ibu masih sanggup ngehandle semuanya sendiri mas walopun kadangan suka *sambat* hehehe kan juga ada adik saya dan saya sendiri mas yang ikut bantu, saya juga sering kok mas nganterin kotakan itu
- Penulis :Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi dating suka marah-marah?
- Pak Wage : iya kalo lagi ribet gitu mas sama kalo lagi PMS emosi ibu emang labil
- Penulis : Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Pak Wage : harapannya semoga bisa lebih besar dari sekarang dan bisa merambah bisnis yang lainnya.

3. Anak dari Ibu

- Narasumber : Sahdella Agustina
- Tanggal : 24 juli 2016
- Waktu : 12.30 WITA
- Tempat : Jl. Prapatan dalam RT.07 no. 65, Balikpapan.
- Penulis : adik boleh tau tempat tanggal lahirnya?

- Sahdella : Balikpapan, 1 agustus 1991
- Penulis : Bagaimana karakter yang dimiliki oleh Ibu? Apakah ada karakter seorang pemimpin?
- Sahdella :ibu itu karakternya lemah lembut penyayang mas terutama sama anak-anaknya dirumah, ibu itu jarang banget marah sama karyawannya apalagi sama anak-anaknya, penyabar banget.
- Penulis : Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?
- Sahdella : yalah, udah agak mulai sibuk jadi kadang-kadang bête juga,kadang kalau sudah sibuk banget banyak tamu atau poesenan itu sampai yang ambil rapot adek saya itu saya
- Penulis : Dari mana jiwa kepemimpinan ibu berasal?
- Sahdella : dari nenek saya kayanya mas, soalnya kan dulu si nenek itu punya toko gitu trus mama sering ikut disitu bantuin jualan
- Penulis : apakah ada perbedaan kedekatan Ibu dengan para karyawan dan anaknya?
- Sahdella : kayanya ada sih mas soalnya pasti lebih sayang anaknya tapi karyawannya juga dianggap sebagai keluarga soalnya kan juga udah lama ikut sama mama
- Penulis : Bagaimana perubahan sikap dari Ibu yang anda lihat sebelum berbisnis dan sesudahnya?
- Sahdella : lebih sibuk. Jarang punya waktu buat anak-anak, jadi lebih suka menyendiri ya , kalo lagi sibuk kan gabisa diganggu
- Penulis : Menurut adik, bagaimana pandangan mengenai pemimpin perempuan?
- Sahdella :kalau menurut saya sih keren ya, jadi pemimpin itu gak harus laki-laki kayak sekarang ada mentri-mentri kta yang perempuan kan jadi ya keren aja, bisa membuktikan kalau kemampuannya bisa melebihi laki-laki

- Penulis : Apakah dalam memimpin perusahaan keluarga Ibu sudah tergolong efektif?
- Sahdella : sudah, dilihat dari penjualan dan pelanggan semakin banyak serta manage karyawan dan keluarganya
- Penulis : Bagaimana bentuk dukungan yang anda berikan kepada Ibu dalam menjalankan bisnis keluarga?
- Sahdella : kasih support, beliin vitamin jd biar tetep jaga kesehatan. Kalo ada waktu nganterin ibu pergi meeting
- Penulis : Bagaimana kedekatan Ibu dengan karyawan perusahaan?
- Sahdella : cukup dekat, yaitu balik lagi kan karyawannya sudah dianggap karyawan jadi semuanya akrab
- Penulis : Bagaimana cara Ibu memberikan motivasi kepada anak – anaknya?
- Sahdella : dengan kalimat, minimal dengan mencontohkan untuk datang di meeting lebih awal. Berarti kan mencontohkan disiplin dengan waktu. Trus juga ikut turun ke lapangan bukan cuma perintah.
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam menyelesaikan masalah yang kalian hadapi sebagai anak-anak dalam keluarga ini?
- Sahdella : awalnya membiarkan dulu kalo masalah udah mulai besar baru ibunya turun tangan.
- Penulis : Sejauh mana perkembangan yang telah dilakukan ibu dalam kegiatan bisnisnya?
- Sahdella : pelanggan semakin ramai itu menandakan mereka puas dengan pelayanan catering
- Penulis : Apa saja yang dilakukan ibu dalam usaha mengembangkan usahanya?

- Sahdella : promosi, kegiatan social. Apalagi ya... hmm menggaet perusahaan-perusahaan besar untuk bekerja sama.
- Penulis : menurut pandangan anak-anak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Sahdella : dibilang sanggup ya sanggup tapi ini kan bisnis yang papa sendiri ikut terlibat sama tante juga terlibat jadi yaa melibatkan anggota keluarga juga
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?
- Sahdella : iya hahaha. Wajar kalau lagi banyak job tapi ya gak marah yang sampe besar gitu
- Penulis : Bagaimana harapan anak-anak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Sahdella : semoga semakin besar, terus tim yang bekerja buat ibu semakin solid sehingga ibu ga terlalu ikut campur dalam urusan cateringnya dan punya kebebasan waktu buat anak-anak.

4. Karyawan

- Narasumber : Nur Latifa
- Tanggal : 25 juli 2016
- Waktu : 09.00 WITA
- Tempat : Jl. Prapatan dalam RT.07 no.65, Balikpapan.
- Penulis : bapak boleh saya tau tempat tanggal lahir?
- Bu Nur : saya lahir di Madura 13 febuari 1980

- Penulis : sudah berapa lama bapak ikut kerja sama ibu dan apa jabatan bapak disini?
- Bu Nur : sudah 5 tahun mas saya disini jadi tukang masak dan bantu-bantu
- Penulis : Bagaimana karakter yang dimiliki oleh Ibu? Apakah ada karakter seorang pemimpin?
- Bu Nur : engg.. kepemimpinan ibu ya saaya akui ia seorang yang tegas dan baik hati, tidak memandang siapapun dalam member sanksi apabila ada yang melakukan pelanggaran tapi dibalik itu ibu itu sudah kayak ibu sendiri karan sangat penyayang dan penyabar
- Penulis : Bagaimana hubungan anda selaku karyawan/rekan kerja dengan ibu diluar?
- Bu Nur : biasa saja, karakter ibu ditempat kerja dan diluar jam kerja itu berbeda. Kalo dikantor ia lebih berwibawa kepada karyawannya, tetapi jika diluar ia sangat ramah dan tidak seperti antara bos dan karyawan gitu mas.
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu ketika anda menemui kesulitan dalam bekerja?
- Bu Nur : memberikan arahan namun tidak banyak . meberikan arahannya itu Cuma sekilas, sisanya kalau kita masih bingung ya ibu juga yang menyelesaikanny mas
- Penulis : Apakah ibu seorang yang menginspirasi?
- Bu Nur : ya, iu menginspirasi saya dalam hal kedisiplinan dan kegigihan.
- Penulis : apakah bapak tau dari mana ibu mendapatkan sifat kepemimpinannya?
- Bu Nur : Mungkin keturunan dari ibunya mas
- Penulis : Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan?

Bu Nur : ia selalu memberikan semangat dan kata-kata motivasi ketika ada karyawannya yang mulai capek bekerja dan terkadang janjiin bonus buat kita dan itu ditepati

Penulis : Apa yang dilakukan ibu bagi karyawan yang berprestasi baik?

Bu Nur : memberikan bonus pada saat gaji atau hadiah-hadiah kecil gitu, ibu itu lucu mas kalau ada yang lagi ulang tahun terkadnag dibelikan kado sama ibu

Penulis : Sanksi apa yang diberikan ibu bagi karyawan apabila membuat kesalahan?

Bu Nur : ada beberapa tahap ya mas, yang pertama ditegur trs bicara empat mata dan dibilangin jangan diulangin lagi

Penulis : Bagaimana cara karyawan dalam membantu mengembangkan catering?

Bu Nur : memberikan pelayanan terbaik pada customer agar tetap berlangganan, sama kalo saya, saya promosiin ke kerabat/saudara yg mau ada acara untuk memakaki catering si ibu ini mas

Penulis : Apakah karyawan merasa takut apabila ibu datang untuk mengecek kerja?

Bu Nur : tidak karena ibu itu orang yang hangat dan juga penyayang jadi kita merasa seperti keluarga jadi santai aja semuanya meskipun ya ada sungkannya juga mas

Penulis : Apa yang dilakukan ibubila karyawan datang terlambat?

Bu Nur : paling ditegur aja mas tapi kalo berulang terlambatnya di sewotin sama ibu hehe

Penulis : Apakah ibu pernah melakukan kekerasan dalam bekerja?

Bu Nur : gak pernah mas

Penulis : Apa pendapat anda tentang catering kini?

- Bu Nur : jauh lebih maju daripada dulu mas, orderan juga makin banyak, customer tetap bertambah meskipun resikonya kita tambah capek tapi ya itu rejeki buat kita juga kan
- Penulis : Kekurangan apa yang dimiliki oleh catering sekarang yang harus diperbaiki?
- Bu Nur : kurangnya kendaraan untuk mengantar orderan dan terkadang kurang tenaga kalo lagi ada banyak pesanan, sama mungkin manajemennya aja sih mas yang kurang disini kan kerjaannya masih yang merangkap-rangkap gitu
- Penulis : Bagaimana perkembangan yang telah terjadi pada catering ini?
- Bu Nur : Alhamdulillah mas walaupun belum ada cabang tapi orderan dan customer makin hari makin bertambah
- Penulis : Usaha apa saja yang dilakukan oleh ibu dalam mengembangkan usahanya?
- Bu Nur : yaaa promosi sana-sini, kan temen-temennya bapak banyak mas sama kenalan-kenalannya di pemkot jadi ibu bapak rajin promosi
- Penulis : menurut pandangan karyawan apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Bu Nur : setau saya sekarang bisnis ini dikerjain sama bapak sama satu saudaranya lagi mas.
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?
- Bu Nur : tidak. Dia akan marah pada saat ada salah dalam urusan makanan
- Penulis : Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Bu Nur : semoga bisnis ini akan tetap terus berjalan dan berkembang di daerah Balikpapan bahkan juga diluar Balikpapan.

- Narasumber : Ningsih
- Tanggal : 25 juli 2016
- Waktu : 09.30 WITA
- Tempat : Jl. Praptan dalam rt.07.n0.65, Balikpapan.
- Penulis : ibu boleh saya tau tempat tanggal lahir?
- Bu Ningsih : ibu kelahiran kota Samarinda 3 november 1976
- Penulis : sudah berapa lama bapak ikut kerja sama ibu dan apa jabatan bapak disini?
- Bu Ningsih : kuranglebih 6-7 tahunan mas
- Penulis : Bagaimana karakter yang dimiliki oleh Ibu? Apakah ada karakter seorang pemimpin?
- Bu Ningsih : bagus, ibu anak ini bisa dibilang orang yang ramah dan lemah lembut karena dia enggak kita karyawannya ini anggota keluarganya sendiri
- Penulis : Bagaimana hubungan anda selaku karyawan/rekan kerja dengan ibu diluar?
- Bu Ningsih : biasa-biasa aja, tapi yaa agak jarang ketemu atau main bareng kan juga punya keluarga masing2
- Penulis : Bagaimana sikap ibudi luar maupun di tempat kerja?
- Bu Ningsih : kalo diluar lebih nyantai, kalo ditempat kerja ya sama mas hehe
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu ketika anda menemui kesulitan dalam bekerja?

- Bu Ningsih : ibu ikut turun tangan langsung membantu mencaai solusi
- Penulis : Apakah ibu seorang yang menginspirasi?
- Bu Ningsih : iya
- Penulis : apakah ibu tau dari mana ibu mendapatkan sifat kepemimpinannya?
- Bu Ningsih : kurang tau sih mas kalau tepatnya tapi mungkin karna orangtuanya dulu punya toko-toko gitu mungkin belajar dari situ, diajarin sama orangtuanya dulu
- Penulis : Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan?
- Bu Ningsih : memberikan contoh sama kita gimana cara kerja yang baik, disiplin waktu, mengharagai waktu, bekerja keras
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu bagi karyawan yang berprestasi baik?
- Bu Ningsih : memberikan reward/penghargaan misalnya berupa bonus uang, jalan-jalan
- Penulis : Sanksi apa yang diberikan ibu bagi karyawan apabila membuat kesalahan?
- Bu Ningsih : selama ini kalau saya yang alami cuman ditegur aja mas
- Penulis : Bagaimana cara karyawan dalam membantu mengembangkan catering?
- Bu Ningsih : bekerja sesuai prosedur, berusaha memuaskan setiap pelanggan. Itu aja
- Penulis : Apakah karyawan merasa takut apabila ibu datang untuk mengecek kerja?
- Bu Ningsih : iya awal-awal saya gitu mas,tapi pas sudah beberapa bulan kerja dulu gak takut lagi karna ibu sendiri kan ikut masak didapur dan ibiu ini orangnya baik banget

- Penulis : Apa yang dilakukan ibubila karyawan datang terlambat?
- Bu Ningsih : yaa paling disuruh jangan diulangin lagi sambil diceramahin aja
- Penulis : Apakah ibu pernah melakukan kekerasan dalam bekerja?
- Bu Ningsih : engga, kan lemah lembut mas si ibu
- Penulis : Apa pendapat anda tentang catering kini?
- Bu Ningsih : Alhamdulillah sudah jauh meningkat dari dulu yang cuman saya masak sekarang ada beberapa
- Penulis : Kekurangan apa yang dimiliki oleh catering sekarang yang harus diperbaiki?
- Bu Ningsih : yang kurang mungkin jumlah karyawannya aja kali mas
- Penulis : Bagaimana perkembangan yang telah terjadi pada catering ini?
- Bu Ningsih : sangat baik, terutama pada segi financial keuntungan trs meningkat resiko kerugian kecil
- Penulis : Usaha apa saja yang dilakukan oleh ibu dalam mengembangkan usahanya?
- Bu Ningsih : rajin promosi sih mas kalau yang tau selama ini
- Penulis : menurut pandangan karyawan apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Bu Ningsih : ibu kan dibanntu bapak sama saudaranya untuk kelola bisnis ini mas
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?
- Bu Ningsih : iya, natural, alamiah mas namanya juga wanita

- Penulis : Bagaimana harapan ibu terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Bu Ningsih : semoga semakin membaik dan bisa semakin besar dari yang sekarang.

WAWANCARA ANDRAWINA CATERING

Pedoman Wawancara

Awal Mula Berdiri

Narasumber : Elita Rachman

Tanggal : 7 Agustus 2016

Waktu : 09.30

Tempat : Kantor: Jl Inpres III 34 RT 012 BALIKPAPAN 76125

Penulis : assalamualaikum tante perkenalkan nama saya Adam, saya mahasiswa UII boleh saya minta waktunya ya tante buat wawancara sebagai skripsi saya

Bu Elita : bisa mas, sialahkan saja

Penulis : boleh saya tau nama nama lengkap dan biodata tante?

Bu Elita : nama tante Elita Rachman, tante anak kelima dari lima bersaudara kakak tante semuanya laki-laki. Tante lahir di Balikpapan 31 Agustus 1971

Penulis : Bagaimana awal mula sejarah bisnis keluarga ini berdiri?

- Bu Elita : Awal mulanya dulu kan orangtua saya si bapak sakit-sakitan mas, meskipun dulu itu bapak kerjanya di Pertamina. Kita itu keluarga besar jadi ibu saya dulu takut kalau pas habis pensiun uang pensiun itu cuman habis untuk bapak berobat sedangkan untuk pendidikan anak-anaknya nanti trebengkalai. Awalnya memang sih gak langsung mendirikan catering gitu, ibu saya itu dulu hobinya masak kayak ibu-ibu lainnya. Dari rantang ke rantang, dulu itu kan masih sangat sedikit atau mungkin gak ada mas ya usaha jasa masak-memasak gitu. Banyak temen bapak yang suami istri bekerja nah dari situ awalnya mas. Ibu saya sering anter sana sini dari rumah kerumah sampai akhirnya pelan-pelan melayani acara-acara arisan, acara-acara kantor, kotakan, sampai nikahan. Kalau dibilang awal berdirinya catering ini tahun 1979 tapi ibu saya bikin akte cateringnya sendiri itu tahun 1982. Dulu ibu saya cuman dibantu sama 3 orang aja mas, itupun tetangga-tetangga yang nganggur dirumahnya ditinggal suaminya kerja, sama dibantu kita-kita anaknya pas nganggur. Trus Andrawina sendiri itu artinya dalam bahasa sanksekerta makan bersama, aslinya juga itu singkatan dari nama anak-anaknya ibu saya mas.
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mengelola sebuah bisnis keluarga?
- Bu Elita : Mengelolanya ya biasa aja sih mas, cuman karna ini perusahaan keluarga ya jadi tante dibantu sama kakak-kakak tante, kan tante disini anak terakhir.
- Penulis : Apa saja kendala pada saat awal mula mendirikan sebuah bisnis keluarga?
- Bu Elita : Kalau dari ibu saya dulu cerita yaa paling susah nya nurutin selernya orang-orang kan di Balikpapan ini mayoritas para pendatang jadi selernya beda-beda. Ada yang suka manis, ada yang suka asin, ada yang suka kecut, ada yang gak suka pedes, yaa macem-macemlah mas.
- Penulis : Bagaimana ibu dalam mengatasi kendala tersebut?
- Bu Elita : Kalau sebenarnya susah kalau nurutin semua kemauan orang-orang tapi dengan cita rasa yang khas akhirnya diterima sama semua orang.

- Penulis : Siapa yang menjadi inspirasi dalam hal mendirikan bisnis keluarga?
- Bu Elita : Waduh kalau inspirasi ibu saya mendirikan catering ini saya juga kurang tau mas, tapi ibu saya itu berpikir bahwa seorang perempuan itu gak boleh gak bisa apa-apa, harus bisa berbuat sesuatu agar bisa lebih dihargai oleh laki-laki maupun sama lingkungan sekitarnya lalu dia juga berpikir bagaimana caranya untuk dalam keluarga itu bisa saling membantu karna kan belum tentu semua dalam keadaan ekonomi yang cukup.
- Penulis : Apa latar belakang atau alasan ibu memilih usaha yang bergerak di bidang kuliner khususnya catering?
- Bu Elita : Ya karna hobi masaknya itu mas, dulu ibu saya hobi masak trus ya menular aja ke saya
- Penulis : Apa saja yang harus diperhatikan dalam membangun bisnis catering itu sendiri?
- Bu Elita : Ada banyak sih mas antara lain itu ya seperti pelayanannya, paham sama selera orang, kebersihan dan variasi menuanya
- Penulis : Apa yang menjadi kekuatan dari bisnis catering menurut ibu?
- Bu Elita : Kalau di Andrawina sendiri yang menjadi kekuatan itu kerjasama tim, karna kan ngerjain sedemikian banyaknya pesanan kalau gak bisa kerjasdmaa tim ya gak bakal bisa terlaksana baik
- Penulis : Bagaimana pendapat ibu mengenai bisnis catering di Balikpapan?
- Bu Elita : Baik-baik aja sih, disini bagusnya semua catering itu bersaing sehat gak ada yang menjatuhkan. Semua terdaftar di APJI (Asosiasi Perusahaan Jasaboga Indonesia) Balikpapan mas, Andrawina juga sudah terdaftar disana dan keunggulan kita ini kita sudah punya sertifikat halal dari MUI sejak 2013.
- Penulis : Apa ibu tidak takut bersaing dengan catering yang sudah mapan sebelumnya?

- Bu Elita : Enggak, soalnya kan Andrawina salah satu pelopor berdirinya catering di Balikpapan. Semua itu pasti ada hikmahnya mas coba bayangkan kalau gak ada pesaing gak mungkin kita termotivasi dan mengembangkan sampai seperti saat ini
- Penulis : Sebagai pendiri bisnis keluarga secara tidak langsung ibu juga sebagai pemimpin dalam sebuah bisnis keluarga, apa kendala yang dihadapi dan bagaimana penyelesaiannya?
- Bu Elita : Kendalanya paling yaa kalau ada karyawan yang gak disiplin aja sih mas, kan anak-anak muda kadang susah diatur. Contohnya merokok, kadang-kadang nanti di mess atau dikantin itu pada merokok kan itu mengganggu kjebersihan kan itu andai ada sidak dari DKK kan bisa kena teguran, akhirnya solusinya tante bikin peraturan di larang merokok dsembarang tempat kalau melanggar didenda 50.000 rupiah.
- Penulis : Siapa yang menjadi inspirasi ibu untuk menjadi seorang pemimpin di bisnis keluarga ini?
- Bu Elita : Ibu tante, beliau yang jadi isnpirasi. Karena beliau yang mendirikan dan memimpin andrawina catering kemudian mengajarkan tante sejak muda bagaimana menjadi seorang pemimpin.
- Penulis : Apakah terdapat garis keturunan menjadi seorang pemimpin di lingkungan keluarga?
- Bu Elita : Yaa ibu tante itu sendiri mas
- Penulis : Apa yang mendorong ibu untuk menjadi seorang pemimpin dalam bisnis keluarga?
- Bu Elita : Kalau ambisi untuk jadi pemimpin disini tante gak ada sama sekali ambisi, karna ini kan perusahaan keluarga yang dibuat untuk saling membantu anggota keluarga tapi kebetulan kan tante ini anak perempuan satu-satunya dan anak terakhir jadi akak-kakak tante ini sudah sibuk sama pekerjaannya masing-masing jadi akhirnya karna bakat tante sendiri yang sudah di asah dari kecil sama ibu tante ya akhirnya tante yang ditunjuk untuk jadiv pimpinan disini.

- Penulis : Bagaimana pandangan terhadap perempuan sebagai seorang pemimpin dari keluarga maupun lingkungan?\
- Bu Elita : Hebat ya kalau perempuan jadi pemimpin karna kan dulu banyak yang menilai bahwa perempuan itu cocoknya hanya jadi ibu rumah tangga, tapi untuk urusan catering ini insting wanita lebih unggul mas

Perkembangan Usaha – Persaingan – Gaya Kepemimpinan

- Penulis :Menurut ibu apa arti seorang pemimpin?
- Bu Lita :pemimpin itu adalah nahkoda, kemana arah kapal bergantung sama dia
- Penulis :Karakter atau sifat seperti apa yang harus dimiliki sebagai seorang pemimpin?
- Bu Lita : bagi ibu karakter sebagai pemimpin itu haruslah yang bisa mengayomi semua bawahannya, bersikap adil, lemah lembut, dan memiliki visi mmisi yang jelas
- Penulis : Apakah bisnis catering ini memiliki peluang yang besar untuk berkembang?
- Bu Elita : sangat besar mas
- Penulis : Menurut ibu sejauh mana perkembangan catering yang telah ibu rintis sejak awal?
- Bu Elita : Untuk perkembangan catering sendiri ya di bandingkan jaman dulu perkembangan andrawina lebih ke yang sifatnya meluas, ke wedding karena kan jaman sekarang ga seperti dulu ya, kalau dulu lebih ke rantang, kebutuhan keluarga dan rumah tangga ,nasi kotak, pendidikan dan traning yang kita layanin. Kalau sekarang orang ada hajatan dari pada sibuk masak sendiri dirumah lebih praktis kalau mereka pesen di catering, apalagi banyak ibu-ibu yang bekerja di kantor dan sibuk maka dari itu catering dianggap simple dan praktis, boleh juga dibilang ekonomis.

- Penulis : Apa saja permasalahan yang dihadapi selama mengembangkan bisnis?
- Bu Elita : Masalah yang sering muncul adalah karyawan yang keluar masuk, terutama karyawan yang tidak terbiasa kerja dan ingin langsung menjadi supervisor atau posisi yang enak-enak ga mau kerja keras.
- Penulis : Bagaimana Cara mengatasi masalah tersebut?
- Bu Elita : Kami mendidik karyawan agar bisa bekerja di segala bidang, boleh dibidang serabutan tapi kalo memang dibutuhkan otomatis karyawan yang sudah senior akan menutup kekosongan dulu dan membantu kerja.
- Penulis : Bagaimana partisipasi keluarga dalam mengembangkan bisnis?
- Bu Elita : keluarga sangat mendukung karna kan ini bisnis keluarga meskipun gak semua ikut terlibat langsung, yang pasti semua keluarga selalu membantu mempromosikan ke relasinya demi kemajuan andrawina
- Penulis : Bagaimana cara membangun relasi dan networking atau jaringan perusahaan?
- Bu Elita : awalnya kami sangat terbantu dengan relasi yang dibangun bapak saya di pertamina dulu tempat beliau bekerja, selanjutnya caranya andrawina sering ikut pameran-pameran wedding, nanti disitu kan bisa dilihat sama pengunjung gimana keindahan tata kelola dan kecantikan tampilan makanan kita dan sering gencar aja promosi ke perusahaan, ke pemerintah, ke sekolah-sekolah juga serta ke kantor-kantor gitu
- Penulis : Bagaimana cara menghadapi para pesaing?
- Bu Elita : Kita menganggap suatu persaingan itu bukan suatu musuh tapi lebih ke arah relasi, ada kalanya saat ketika menerima pekerjaan atau job, tidak mampu kita selesaikan sendiri kita bisa berbagi tender yang nilainya besar.Katakanlah kita mendapatkan tender nasi kotak 10.000, ga mungkin dapur kita mampu memasak 10.000 makanan dalam waktu yang sama jam yang sama pasti

akan menghasilkan kualitas yang berbeda, maka dari itu kita bisa bagi-bagi rezeki dengan catering lain yang kita pikir standardnya sama, yang mampu, yang sama-sama punya sertifikasi halal, yang sama-sama kita ketahui karyawannya banyak juga, kualitasnya juga bagus, kemudian dapurnya juga bagus, dan armadanya juga cukup bagus.

Penulis : Menurut ibu apa yang menjadi kekuatan tersendiri yang dimiliki oleh catering ini?

Bu Elita : Kekuatannya itu adalah dari persatuan , dari kerjasama tim dan pelayanan juga rasa, lebih ke arah service yang baik

Penulis : Apa saja strategi-strategi yang Ibu gunakan untuk mengembangkan bisnis catering ini?

Bu Elita : Strateginya ya sebenarnya kami sifatnya lebih kekeluargaan, kemudian strategi bisnis kami lebih mengutamakan mutu pelayanan dan kualitas produksi agar menghasilkan penilaian yang baik kedepannya. Yang terpenting kualitas produk yang bagus dan sesuai dengan apa yang dipesan, servicenya juga harus memuaskan. Ketepatan dan kecermatan juga harus diperhatikan , seenak apapun makanan kalau terlambat udah ga enak lagi, seenak apapun makanan kalau karyawannya judes ya percuma aja, kerapihan juga semua karyawan diberikan seragam, jadi semua itu sinergi.

Penulis : Apakah bisnis catering ini berkembang hanya sekedar di bidang catering atau muncul dalam bentuk hal lain? Seperti, dekor pernikahan, wedding organizer, rias pengantin, dsb

Bu Elita : Tadinya kami hanya memproduksi makanan, tapi sejalan dengan perkembangan jaman bahwa kita juga harus tampil di event wedding, maka tampilan makanan tersebut harus dipercantik dengan sentuhan dekorasi, untuk dekorasi sendiri bukan kami membuka sewaan dekorasi tapi lebih menunjang ke penampilan makanan yang di produksi. Jadi yang kita kembangkan lebih kearah dekorasi layout makanan, biar cantik dan sesuai tema dari wedding itu sendiri. Kita focus sama bisnis makanan aja, yang lain kayak WO, fotografi, tatarias biarkanlah yang lebih ahli untuk ngurusinnya mas, jangan sampai kita berkembang kearah sana tapi bisnis catering kita malah hilang focus kan sayang.

- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mengelola bisnis keluarga yang semakin besar ini?
- Bu Elita : Sebenarnya semua pekerjaan kan punya tantangan tersendiri, kalau dibilang susah ya susah, tapi kalau dibilang nyaman ya nyaman, tergantung dengan niat kita sebenarnya, kalau niat kita ini untuk memajukan usaha dan juga untuk membantu keluarga atau orang-orang yang ada disekitar kita, itu tidak akan terasa berat ringan aja .Kita jalanin sesuai dengan porsi kita, jangan kita takut dengan masa depan, kita kerjakan sebaik mungkin do the best.
- Penulis : Apakah bisnis ini hanya untuk mencari tambahan materi atau sebagai mata pencaharian tetap?
- Bu Elita : bisnis catering ini udah jadi mata pencaharian tetap mas
- Penulis : Bagaimana usaha ibu mengenai persaingan global, krisis ekonomi terlebih lagi sekarang telah adanya MEA?
- Bu Elita : Imbas dari ekonomi yang krisis ini pasti ada , pasti akan berimbas pada pendapatan yang tadinya banyak kantor-kantor yang pesan cathering, sekarang ini dalam kondisi krisis, banyak perusahaan-perusahaan yang ditutup sehingga pesanan cathering jadi berkurang, tapi kita tidak perlu khawatir namanya rezeki, hidup, mati, sudah ada yang menentukan jadi tetep aja berusaha terus, tetap menciptakan peluang baru dan pasar-pasar baru .Pada dasarnya setiap orang prinsipnya butuh makan jadi kami sebagai penyedia jasa makanan akan tetap terus menjaga kualitas dan mengembangkan varian-varian menu yang lebih bagus.
- Penulis : Berbicara sebuah bisnis tentu melibatkan banyak karyawan, bagaimana cara ibu menciptakan lingkungan kerja bagi karyawan yang baik dan harmonis?
- Bu Elita : Kita membuat sistem ya , setiap manusia butuh libur jadi dalam satu bulan mereka ada masa off-nya, ada lemburnya,kemudian juga ada penilaian karyawan,karyawan mana yang bisa di satukan dan mana yang tidak, kita lihat terlebih dahulu bakatnya di bidang apa, ada yang luwes berhubungan dengan orang lain, ada yang gak berani maunya di belakang atau di dapur , kita harus pandai menyeleksi bakat yang dimiliki karyawan .Kita siapkan budget per 3 bulan sekali untuk makan-makan bersama sendiri dirumah

dihadiri oleh ustadz dan ada tausiah atau mengadakan nonton bareng,serta kegiatan-kegiatan yang diciptakan untuk mengakrabkan antar karyawan.

- Penulis : Berapa perbandingan jumlah karyawan ibu dulu dan sekarang?
- Bu Elita : dulu itu pas awal hanya 4 orang sekarang sudah sampai kurang lebih sekitar 60
- Penulis : Apa ada karyawan yang baru sebentar bekerja kemudian langsung keluar berhenti kerja?
- Bu Elita : ada
- Penulis : Apa penyebab terjadinya hal tersebut dan bagaimana ibu menghadapi masalah mengenai hal tersebut?
- Bu Elita : biasanya mungkin karna gak cocok aja sama system kerja disini
- Penulis : Apa saja masalah yang muncul menyangkut karyawan dan bagaimana cara ibu menyelesaikannya?
- Bu Elita : Masalah kedisiplinan, harus diberikan bimbingan dan penyuluhan, harus di ingatkan kembali bahwa tujuan dia kemari, bekerja untuk membantu keluarga, dan kita semua disini punya tanggung jawab masing-masing jadi harus di ingatkan kembali dengan cara kekeluargaan
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam mendorong semangat karyawan agar bekerja secara maksimal?
- Bu Elita : Per 6 bulan , kami ada semacam penilaian nanti pada saat family gathering mereka akan terima doorprize nah doorprize tersebut berdasarkan penilaian karyawa-karyawan mana yang berprestasi, kemudian untuk karyawan yang sudah stay bekerja bersama kami 2 tahun mereka berhak mendapat tiket pesawat pulang kampung (pulang-pergi), kemudian yang bekerja lebih dari 5 tahun kami berangkatkan umroh , itukan salah satu motivasi untuk karyawan
- Penulis : Bagaimana cara ibu memberi perhatian kepada karyawan?

- Bu Elita : Kita membarikan perhatian untuk karyawan yang stay disini dalam artian mereka dapat sarapan, makan siang dan makan malam, kemudian obat-obatan, kalau sakit kita bawa ke dokter atau klinik, kalau dalam pekerjaan yang cukup banyak biasanya kita berikan vitamin untuk menambah daya tahan tubuh
- Penulis : Apa yang ibu lakukan ketika karyawan memiliki masalah pribadi dan masalah pekerjaan?
- Bu Elita : Biasanya kita kembalikan ke supervisornya dulu karena penilaian yang kami terima itu berdasarkan laporan dari supervisor, apabila supervisor tidak dapat menangani dia akan datang ke kami kemudian kami akan memberikan petunjuk apa yang harus dilakukan, apabila karyawan tersebut bisa kita pertahankan maka akan kita bina tapi jika telah membuat kesalahan fatal yang benar-benar membahayakan rekan kerja apalagi oranglain ataupun perusahaan , kita harus keluarkan.
- Penulis : Bagaimana sikap ibu kepada karyawan di dalam maupun di luar lingkungan kerja?
- Bu Elita :Kita lebih kekeluargaan ya, kita makan makanan yang sama tidak ada perbedaan kami dengarkan musik yang sama kadang-kadang kalo cape mendengarkan musik yang sama
- Penulis : Apakah dalam mengambil suatu keputusan ibu melibatkan karyawan?
- Bu Elita : Ada, untuk strategi sistem kerja misalnya kita ada 4 atau 5 event biasanya kita gelontorkan 1 pilihan ke karyawan , lebih enak mendekor satu hari lima tempat , atau dicicil. Ada banyak options sehingga muncul ide dari mereka sendiri untuk mencicil pekerjaan
- Penulis : Poisisi karyawan mana saja yang menurut ibu menjadi kunci sukses dalam catering ini dan bagaimana cara mengembangkan kapasitas kemampuan karyawan tersebut?
- Bu Elita : Dalam bisnis cathering itu seperti orang main bola, tidak ada satu bidang yang menonjol semua harus dianggap penting, mulai dari penerimaan tamu saat order dia harus ramah dan bisa meyakinkan, pelayanan, kemudan bagian dapur,dan driver semuanya harus sinergi, mungkin bagian dekorasi tidak menyangkut rasa namun terdapat nilai-nilai estetika yang

penting. Jadi selama bekerja kita kan melakukan penilaian, kita menilai karyawan cocoknya dimana, boleh jadi dia pramusaji ternyata dia bisa di kembangkan lagi menjadi chef, ada kursus-kursus bikin kue, panggil guru, atau ikut kursus di toko kue, atau yang tadinya hanya helper cuci piring, bagian bersih-bersih ternyata dia punya kemampuan untuk menjadi pramusaji, jadi ditambah dengan pendidikan, ditambah dengan seragam, malah kadang lebih bagus sebagai pramusaji. Untuk yang di bidang driver kita kursuskan mengemudi dan dibikinkan SIM

Penulis : Bagaimana ibu menghadapi konsumen yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ibu berikan?

Bu Elita : Cara penanganannya adalah kita tanya dari sisi apa dia tidak puas, kemudian mungkin dari sisi pelayanan , pelayan yang kurang tersenyum. Kita harus minta maaf, kita panggil karyawan yang saat itu jadi pramusaji , menanyakan kenapa dia ga tersenyum.

Kelanjutan di Masa Depan

Penulis : Apa pendapat ibu mengenai persaingan catering yang ada di Balikpapan sendiri?

Bu Elita : semuanya semakin maju berkembang jadi kita harus ikut berkembang kalau mau terus eksis

Penulis : Bagaimana rencana kedepan untuk bisnis keluarga yang sudah ibu bangun agar mampu terus bersaing dan berkembang?

Bu Elita : Rencananya sih untuk masa depan ya, tetaplah kita berusaha bekerja sebaik mungkin menjaga kualitas dan mutu produk dan pelayanan, karena masa depan itu sendiri terus berjalan dan tanpa kita sadari kita sudah berada disana, jadi apa perencanaan yang akan kita hadapi tidak bisa kita hindari pasti akan kita hadapi dan terus kerjakan yang terbaik apa yang kamu bisa.

Penulis : Ke arah mana bisnis ini akan terus dikembangkan, apakah ada unit bisnis lain yang ingin ibu keluti lagi kedepannya?

Bu Elita : Sepertinya cathering ini harus di besarkan, kalo perlu punya cabang-cabang

- Penulis : Apakah bisnis ini dalam pengelolaan berbagai unit bisnisnya akan tetap berbentuk CV atau nantinya dikembangkan menjadi PT?
- Bu Elita : Kalo memungkinkan dan diperlukan bisa dikembangkan sesuai kebutuhan menjadi PT
- Penulis : Apakah bisnis keluarga ini yang terus berkembang akan terus dikelola sendiri atau nantinya akan diserahkan pada pengelola profesional?
- Bu Elita : Karena ini kita berangkat dari bisnis keluarga jadi kita mengutamakan cabang-cabang kalau bisa dapat di kelola oleh anggota keluarga dan di bantu dengan tenaga profesional
- Penulis : Andai bisnis ini akan diserahkan kepada anak ibu sebagai regenerasi, bagaimana ibu mempersiapkan anak ibu untuk menjadi calon pemimpin?
- Bu Elita : Caranya adalah dengan memberikan bimbingan, melibatkan dia dalam pelayanan, melibatkan dia dalam event-event, mendidik dan mempersiapkan generasi penerus
- Penulis : Apa harapan ibu terhadap bisnis keluarga ini dimasa depan?
- Bu Elita : Semakin maju, semakin sukses, semakin besar, semakin berkembang,dan yang lebih penting keberadaan andrawina manfaat, bukan hanya untuk keluarga tetapi juga untuk orang-orang yang bekerja didalamnya dan lingkungan sekitarnya

2. Suami Ibu

Narasumber : Yusup Mahadi

Tanggal : 7 agustus 2016

Waktu : 12.00

Penulis :Menurut Bapak, sosok Ibu itu seperti apa?

- Pak Yusup : Ibu itu biasa aja mas, dirumah ya kayak ibu-ibu pada umumnya yang membedakan ibu punya usaha catering aja
- Penulis : Bagaimana peran Bapak dalam mendukung bisnis keluarga?
- Pak Yusup :Peran saya sekedar kasih semangat ke istri saya, selalu mengingatkan bahwa dia berperan ganda sebagai ibu rumah tangga agar ingat kewajibannya juga. Sedikit banyak saya juga kasih masukann untuk istri saya yang paling penting saya selalu mendoakan kelancaran dan kesehatan istri saya
- Penulis :Apa yang mempengaruhi Ibu untuk mendirikan usaha ini?
- Pak Yusup :Andrawina ini kan catering yang sudah dibangun dulu oleh mertua saya jadi yang saya tahu istri saya selalu berusaha untuk menegmbangkan dan menjaga nama baik dari catering ini
- Penulis :Apakah ada perbedaan perlakuan antara anak – anak dan karyawan di tempat kerja?
- Pak Yusup :Semua anak-anak sangat dekat sama ibunya dan istri saya sangat sayang sama anak-anaknya dan begitu juga sama karyawannya, kalau beda pasti ada namanya juga kan darah dagingnya sendiri mas pasti jauh lebih sayang karna ikatan darah
- Penulis :Menurut Bapak, seperti apakah sosok Ibu di rumah dan di dalam bisnis keluarga?
- Pak Yusup :Istri saya itu pintar membagi waktu karna sudah sangat lama ikut kerja sama orangtuanya dari dulu, dia sangat paham sama bisnis ini. Dia istri yang mampu membagi waktunya untuk santai bareng anak-anak dan kapan harus mengurus karyawannya. Istri yang penyayang sama keluarga dan karyawannya.
- Penulis :Apakah ada masalah selama Ibu menjadi seorang wirausaha?
- Pak Yusup :Dulu kalau anak-anak masih kecil aja mungkin agak susah membagi waktunya kan anak kecil rewel tapi pas udah gedean dikit semua teratasi
- Penulis :Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?
- Pak Yusup :Masih sangat baik karna kebetulan kan dapur dan mess karyawan itu kita bangun di sebelah rumah aja jadi kalau mau ngurus ya tinggal ke seblah aja, anak-anak kalau mau cari ibunya tinggal cari ke kantor pasti ketemu

- Penulis :Bagaimana cara Ibu membagi waktu antara di rumah dan di tempat kerja?
- Pak Yusup :Caranya kalau kantor udah tutup ibu itu opasti stay dirumah mainan sama anak-anak ya meskipun kadang-kadang masih ngurusin bisnisnya juga dirumah
- Penulis :Apakah Bapak merasa terganggu dengan kesibukan Ibu saat ini?
- Pak Yusup positif :Enggak, saya malah seneng istri saya punya kesibukan yang positif
- Penulis :Bagaimana menurut Bapak tentang kepemimpinan Ibu dalam memimpin bisnis keluarga?
- Pak Yusup :Lebiih bersikap kekeluargaan, sangat sayang sama anggota keluarganya.
- Penulis :Bagaimana pandangan Bapak mengenai pemimpin perempuan?
- Pak Yusup :Kalau dari istri yang saya lihat ternyata pemimpin perempuan itu luar biasa hebatnya, saya juga gak ngira kalau istri saya sebegitu hebatnya bisa memimpin Andrawina yang sudah sebesar ini
- Penulis karyawan? :Bagaimana pandangan Bapak kedekatan Ibu dengan para karyawan?
- Pak Yusup :Kalau dibilang dekat ya sangat dekat, kadang kalu malem minggu ibu itu ngopi bareng sama anak-anak karyawan di belakang situ trus nanti beli martabak, saya juga kadang ya ikut juga mas
- Penulis :Bagaimana pandangan Bapak terhadap cara ibu dalam menyelesaikan masalah dalam perusahaannya?
- Pak Yusup :Biasanya kalau gak yang susah banget dia bisa nyelesin sendiri sama teamnya ya mas tapi kadang ya minta pendapat saya dan keluarga
- Penulis bekerja? :Apa yang Bapak lakukan ketika Ibu mengalami kesulitan dalam bekerja?
- Pak Yusup :Kasih saran masukan dan mendoakan yang terbaik
- Penulis :Bagaimana pendapat bapak mengenai pengembangan usaha yang telah dilalui ibu selama ini?

- Pak Yusup :Yaa perkembangannya andrawina ini terus bisa eksis dan terus bersaing dibidang kuliner
- Penulis :Menurut bapak melalui apa saja cara mengembangkan ibu dalam usahanya?
- Pak Yusup :Pasti dari kualitas pelayanan dan produknya tapi yang terpenting juga dalam semua bisnis itu promonosinya
- Penulis :Menurut pandangan Bapak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Pak Yusup :Sanggup karna ada anggota keluarga juga yang ikut kan mengelola bisnis ini
- Penulis :Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Pak Yusup :Harapan saya semoga Andrawina catering ini mampu menjadi catering yang amanah, jujur, selalu menjadi nomer satu dan professional dan mampu terus berkembang sampai selamanya.

3. Anak – anak dari Ibu

Narasumber : Kevin Rachman

Tanggal : 7 Agustus 2016

Waktu : 11.00

Tempat : Kantor: Jl Inpres III 34 RT 012 BALIKPAPAN 76125

Penulis : boleh saya tau biodata dari mas?

Kevin : nama lengkap saya Kevin rachman, anak pertama dari ibu Lita ranchman. Saya lahir di Balikpapan 5 september 1990

Penulis : Bagaimana karakter yang dimiliki oleh Ibu? Apakah ada karakter seorang pemimpin?

Kevin : Karakter ibu baik, jiwa pemimpinnya ada dia bisa mengayomi karyawan-karyawannya dengan baik dan terorganisir.Kalau dalam

keluarga ibu termasuk sosok yang penyayang, kalau dengan karyawannya ibu termasuk sosok yang penyayang namun tetap tegas

Penulis : Bagaimana kedekatan Ibu dengan keluarga selama menjadi wirausaha?

Kevin : Tetap dekat, dia bisa mengatur waktunya bersama keluarga atau dengan pekerjaannya

Penulis : Bagaimana perubahan sikap dari Ibu yang anda lihat sebelum berbisnis dan sesudahnya?

Kevin : Ga ada perubahan sikap, masih sama masih baik

Penulis : Menurut anda, bagaimana pandangan mengenai pemimpin perempuan?

Kevin : Pandangan saya sih , kagum ya ga cuman laki-laki aja yang bisa memimpin walaupun emansipasi, perempuan juga bisa menjadi pemimpin yang baik

Penulis : Apakah dalam memimpin perusahaan keluarga Ibu sudah tergolong efektif

Kevin : Menurut saya sudah

Penulis : Bagaimana bentuk dukungan yang anda berikan kepada Ibu dalam menjalankan bisnis keluarga?

Kevin : Berikan dukungan seperti memberi semangat , bantu promosi untuk usaha cathering ini sama temen-temen

Penulis : Bagaimana kedekatan Ibu dengan karyawan perusahaan?

Kevin : Cukup dekat, kadang dia membuat acara-acara dirumah supaya semakin dekat dengan karyawan-karyawannya, mengadakan rapat dan memberikan bonus

- Penulis : Bagaimana cara Ibu memberikan motivasi kepada anak – anaknya?
- Kevin : Sangat membantu sama anak-anaknya, kalau ada kesusahan disekolah ibu siap membantu, jadi tempat curhat
- Penulis : Bagaimana cara ibu dalam menyelesaikan masalah yang kalian hadapi sebagai anak-anak dalam keluarga ini
- Kevin : Diajak ngobrol face to face,jadi cari tau apa masalahnya mungkin ibu bisa bantu cari saran-saran yang baik
- Penulis : Sejauh mana perkembangan yang telah dilakukan ibu dalam kegiatan bisnisnya?
- Kevin : Sudah cukup besar ya ,sudah bertahun-tahun bisnis ini banyak orang yang kenal
- Penulis : Apa saja yang dilakukan ibu dalam usaha mengembangkan usahanya?
- Kevin : Selain promosi juga membuat iklan-iklan di TV local
- Penulis : menurut pandangan anak-anak apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Kevin : Menurut saya sih sanggup
- Penulis : Bagaimana harapan anak-anak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Kevin : Harapan saya sih semoga menjadi maju , jadi industri cathering ini bisa bertahan lama

4. Karyawan

Narasumber : pak Dalian

Tanggal : 9 Agustus 2016

- Waktu : 13.00
- Tempat : Kantor: Jl Inpres III 34 RT 012 BALIKPAPAN 76125
- Penulis : bapak boleh saya tau biodata bapak?
- Pak Dalian : nama saya Dalian saya lahir Bandung 30 November 1964
- Penulis : sudah berapa lama bapak ikut kerja sama ibu dan apa jabatan bapak disini?
- PakDalian : sudah hampir 10 tahun, Alhamdulillah posisi saya sekarang bisa dibidang manajer operasional jadi saya yang tiap hari menjadwalkan bagian antar-antar makanan disini, jam masak, pokoknya bagian jadwal saya semua disini mas
- Penulis : Bagaimana kepemimpinan ibu?
- PakDalian : sosok ibu dimata saya sih mas orangnya penyayang, sabar, dan bisa mengarahkan karyawan-karyawannya , intinya ibu bisa memimpin dengan baiklah mas
- Penulis : Bagaimana hubungan anda selaku karyawan/rekan kerja dengan ibu diluar?
- Pak Dalian : baik mas soalnya ibu termasuk orang yang ramah, ya kita sebagai karyawan tetep harus hormat sama ibu baik di luar maupun di lingkungan kerja
- Penulis : Bagaimana sikap ibudi luar maupun di tempat kerja?
- Pak Dalian : sama aja ga ada perbedaan , tapi kalau di tempat kerja ibu bisa profesional sama karyawannya
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu ketika anda menemui kesulitan dalam bekerja?
- PakDalian : biasanya ibu minta saran sama karyawan-karyawannya untuk bahan pertimbangan , membicarakan baik dan buruknya juga mas

- Penulis : Apakah ibu seorang yang menginspirasi?
- Pak Dalian : iya, soalnya memimpin suatu usaha kan ga gampang ya mas apalagi perempuan
- Penulis : apakah bapak tau dari mana ibu mendapatkan sifat kepemimpinannya?
- Pak Dalian : mungkin dari faktor keluarga karena ini kan bisnis keluarga dan catering ini kan dulu milik orantuanya ibu Lita mas
- Penulis : Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan?
- Pak Dalian : suka ngasih semangat yang bisa buat karyawan bisa termotivasi untuk kerja dengan baik mas sama kita ada beberapa bulan sekali itu gathering gitu kana-makan di pantai
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu bagi karyawan yang berprestasi baik?
- Pak Dalian : biasanya ibu suka mengadakan acara-acara untuk meningkatkan ke akrahan, nah disitu biasanya ibu ngasih hadiah untuk karyawan yang berprestasi baik , semacam doorprize
- Penulis : Sanksi apa yang diberikan ibu bagi karyawan apabila membuat kesalahan?
- Pak Dalian : paling ibu cuman memperingatkan aja mas selama kesalahannya masih wajar
- Penulis : Bagaimana cara karyawan dalam membantu mengembangkan catering?
- PakDalian : ya bekerja dengan baik dan maximal pasti sudah sangat membantu kalo menurut saya
- Penulis : Apakah karyawan merasa takut apabila ibu datang untuk mengecek kerja?
- Pak Dalian : engga sih mas, kan untuk memastikan pekerjaan yang di kerjakan karyawannya sudah benar atau belum

- Penulis : Apa yang dilakukan ibubila karyawan datang terlambat?
- Pak Dalian : biasanya di diperingatkan tapi dengan cara yang baik-baik mas
- Penulis : Apakah ibu pernah melakukan kekerasan dalam bekerja?
- Pak Dalian : ga pernah mas
- Penulis : Apa pendapat anda tentang catering kini?
- PakDalian : pendapat saya catering ini salah satu catering tertua dibalikpapan yang sudah cukup punya nama dan Alhamdulillah terus semakin maju dari dulu hingga sekarang
- Penulis : Kekurangan apa yang dimiliki oleh catering sekarang yang harus diperbaiki?
- Pak Dalian : kedisiplinan pekerja aja kalau menurut saya
- Penulis : Bagaimana perkembangan yang telah terjadi pada catering ini?
- Pak Dalian : catering ini berkembang cukup pesat ya mas, baik dari kualitas rasa dan tampilan
- Penulis : Usaha apa saja yang dilakukan oleh ibu dalam mengembangkan usahanya?
- Pak Dalian : baik dari usaha promosi/pemasaran maupun untuk memperbaiki kualitas produk yang di hasilkan agar konsumen tidak kecewa
- Penulis : menurut pandangan karyawan apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Pak Dalian : saya pikir mungkin ibu sanggup ya mas, tapi kalau ibu mau mengembangkan usahanya lebih besar lagi mungkin memerlukan anggota keluarganya yang lain
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?

Pak Dalian : mungkin pas waktu banyak job ibu jadi sedikit cerewet, manusiawi sih mas mungkin banyak yang harus di selesaikan

Penulis : Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?

Pak Dalian : semoga andrawina bisa lebih sukses lagi kedepannya

Narasumber : Anas Ma'aruf

Tanggal : 9 Agustus 2016

Waktu : 13.45

Tempat : Jl Inpres III 34 RT 012 BALIKPAPAN 76125

Penulis : bapak boleh saya tau biodata bapak?

Pak Anas : nama saya Anas Ma'aruf, kelahiran Tanah Grogot 19 april 1988

Penulis : sudah berapa lama bapak ikut kerja sama ibu dan apa jabatan bapak disini?

Pak Anas : saya sudah sekitar 8 tahun, saya dulu lulus SMA terus langsung kerja disini. Saya sekarang bagian marketing kerjanya di kantor

Penulis : Bagaimana kepemimpinan ibu?

Pak Anas : secara keseluruhan ibu bisa memimpin dengan baik mas, ibu orangnya tegas tapi tetap penyayang sama karyawannya

Penulis : Bagaimana hubungan anda selaku karyawan/rekan kerja dengan ibu diluar?

Pak Anas : lebih enak ya mas karena ibu sangat ramah jadi kita ga canggung saat ketemu ibu di luar ataupun di tempat kerja

- Penulis : Bagaimana sikap ibudi luar maupun di tempat kerja?
- Pak Anas : ga ada perbedaan mas sama-sama baik
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu ketika anda menemui kesulitan dalam bekerja?
- Pak Anas : pasti langsung minta saran sama karyawannya, di diskusikan bareng-bareng
- Penulis : Apakah ibu seorang yang menginspirasi?
- Pak Anas : iya mas , karena bisa mengembangkan usaha catering ini dengan baik
- Penulis : apakah bapak tau dari mana ibu mendapatkan sifat kepemimpinannya?
- Pak Anas : mungkin faktor keturunan juga mas karena ini kan bisnis catering keluarga
- Penulis : Bagaimana cara ibu memotivasi karyawan?
- Pak Anas : biasanya ngasih semangat secara langsung sama karyawannya
- Penulis : Apa yang dilakukan ibu bagi karyawan yang berprestasi baik?
- Pak Anas : ada hadiah yang telah disediakan, baik untuk karyawan yang berprestasi maupun karyawan yang sudah menetap lama bekerja disini
- Penulis : Sanksi apa yang diberikan ibu bagi karyawan apabila membuat kesalahan?
- Pak Anas : biasanya di bicarakan terlebih dahulu kemudian diberi peringatan,namun tetap diselesaikan secara kekeluargaan
- Penulis : Bagaimana cara karyawan dalam membantu mengembangkan catering?

- Pak Anas : bekerja dengan baik dan tepat waktu
- Penulis : Apakah karyawan merasa takut apabila ibu datang untuk mengecek kerja?
- Pak Anas : engga sih mas, malahan buat kita mengerjakannya jadi lebih berhati-hati
- Penulis : Apa yang dilakukan ibubila karyawan datang terlambat?
- Pak Anas : ditanya terlebih dulu alasan datang terlambat, kemudian diberi peringatan, apabila karyawan tetap terus menerus terlambat mungkin akan di tindak lanjuti
- Penulis : Apakah ibu pernah melakukan kekerasan dalam bekerja?
- Pak Anas : tidak mas
- Penulis : Apa pendapat anda tentang catering kini?
- Pak Anas : pendapat saya sih catering ini sudah sangat profesional
- Penulis : Kekurangan apa yang dimiliki oleh catering sekarang yang harus diperbaiki?
- Pak Anas : kurangnya kayaknya sih gak ada mas
- Penulis : Bagaimana perkembangan yang telah terjadi pada catering ini?
- Pak Anas : selama saya bekerja disini , saya melihat banyak terjadi perubahan yang sangat pesat, baik dari segi pelayanan maupun makanan
- Penulis : Usaha apa saja yang dilakukan oleh ibu dalam mengembangkan usahanya?
- Pak Anas : mengembangkan pelayanan / service yang baik , meningkatkan kualitas rasa dengan cara mengkursuskan beberapa karyawannya untuk memasak serta selalu meningkatkan promosinya

- Penulis : menurut pandangan karyawan apakah selama ini ibu sanggup dalam mengelola bisnisnya sendiri atau melibatkan anggota keluarga yang lain?
- Pak Anas : setau saya selama ini andrawina ini ada beberapa anggota keluarga yang ikut dalam menjalankan gitu mas, meskipun gak semuanya
- Penulis : Apakah ibu dalam waktu-waktu tertentu seperti pada saat banyak job atau siklus menstruasi datang suka marah-marah?
- Pak Anas : kadang-kadang sih mas, kalau lagi pas banyak kerjaan gitu
- Penulis : Bagaimana harapan bapak terhadap bisnis yang telah dikelola dan dikembangkan oleh ibu di masa depan?
- Pak Anas : saya harap catering ini bisa terus maju dan berkembang, baik dalam hal pelayanan dan kualitas makanan dan mampu untuk tetep bersaing sama kalau bisa sampai buka cabang diluar kota.

LAMPIRAN D : DOKUMENTASI



Lampiran D 1 : Bersama Bu Satriani Ingsun sebagai Pemimpin Raisya Catering



Lampiran D 2 : Bersama Karyawan Raisya Catering



Lampiran D 3 : Kantor Raisya Catering



Lampiran D 4 : Keadaan Dapur Raisya Catering



Lampiran D 5 : Beberapa Unit Operasional



Lampiran D 6 : Contoh Dekorasi



Lampiran D 7 : Bersama Bu Anik dan Suami Sebagai Pemimpin Anik Catering



Lampiran D 8 : Situasi Dapur Anik Catering



Lampiran D 9 : Kondisi Bagian Gudang



Lampiran D 10 : Proses *Packaging* untuk Catering Harian



Lampiran D 11 : Bersama Bu Elita Rachmasn Sebagai Pemimpin Andrawina Catering



Lampiran D 12 : Karyawan Andrawina Catering



Lampkran D 13 : Bersama Karyawan Andrawina Catering



Lampiran D 14 : Kegiatan di Dapur Andrawina Catering



Lampiran D 15 : Hasil saat Acara



Lampiran D 16 : Kegiatan di Dapur

LAMPIRAN E : BIODATA PENULIS

Nama : Baehaqy Adam Abrroor
Tempat, tanggal lahir : Balikpapan, 15 Mei 1991
Jenis Kelamin : Laki - laki
Alamat : jl. Prapatan dalam RT.07 No.31 Telagasari Balikpapan,
Kalimantan Timur.
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 12311305
Universitas : Universitas Islam Indonesia
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Email : baehaqyadam@gmail.com
No hp : 082226736856
Pendidikan :
1. TK Nasional KPS
2. SD Nasional KPS
3. SMP Nasional KPS
4. SMA Negri 1 Balikpapan
5. Universitas Islam Indonesia