

Analisis Budaya Organisasi pada Bonbon Factory Group

SKRIPSI

disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Oleh:

Nama : Muhammad Sugiarto Alamsyah
Nomor Mahasiswa : 16311013
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2022**

Analisis Budaya Organisasi pada Bonbon Factory Group

SKRIPSI

disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Oleh:

Nama : Muhammad Sugiarto Alamsyah
Nomor Mahasiswa : 16311013
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2022**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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, 2 Maret 2022
Peneliti,



Muhammad Sugiarto Alamsyah

Analisis Budaya Organisasi pada Bonbon Factory Group

Nama : Muhammad Sugiarto Alamsyah
Nomor Mahasiswa : 16311013
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 1 Maret 2022
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen pembimbing,



Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

ANALISIS BUDAYA ORGANISASI PADA BONBON FACTORY GROUP

Disusun Oleh : **MUHAMMAD SUGIARTO ALAMSYAH**

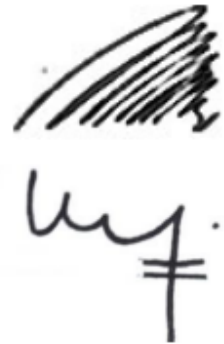
Nomor Mahasiswa : **16311013**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Senin, 11 April 2022

Penguji/ Pembimbing TA : Achmad Sobirin, Drs., M.B.A., Ph.D., Ak.

Penguji : Muafi, Prof. Dr., S.E., M.Si.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Jaka Sriwana, SE., M.Si, Ph.D.

ABSTRAK

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh tren usaha di bidang kuliner yang meningkat di kota Manado beberapa tahun belakangan ini, salah satunya adalah usaha kuliner pisang nugget dan ayam geprek yang di pelopori oleh Bonbon Factory Group. Perusahaan ini memiliki pertumbuhan usaha yang sangat baik, dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang diterima sejak awal berdirinya pada tahun 2016 hingga saat ini. Pencapaian tersebut tentunya didukung dengan budaya organisasi yang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut skripsi ini memiliki dua rumusan masalah. Pertama, bagaimana penerapan budaya organisasi pada Bobon Factory Grup? Dan yang kedua, bagaimana peranan manajemen Bobon Factory Grup dalam mengelolah budaya organisasi?. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif, data yang diperoleh dikumpulkan dari dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini ialah, Budaya Organisasi Bonbon Factory Group dapat dikategorikan sebagai Budaya Organisasi klan, dikarenakan memiliki lingkungan kerja yang ramah, memiliki banyak kesamaan dan sangat mirip dengan keluarga besar, para pemimpin atau kepala organisasi dipandang sebagai mentor atau figur ayah, tingkat keterlibatan yang tinggi, organisasi diselenggarakan bersama oleh loyalitas dan tradisi, penekanan pada manfaat jangka panjang dari pengembangan sumber daya manusia, keterbukaan terhadap kebutuhan pelanggan dan kepedulian terhadap masyarakat. Dalam mengelolah Budaya Organisasi, Manajer Bonbon Factory Group melakukan tugas-tugas rutinnnya seperti melakukan evaluasi kerja harian dan rapat bulanan untuk membahas kinerja karyawan sekaligus untuk mencari solusi bersama mengenai kendala yang sedang dihadapi perusahaan, melaksanakan peran sebagai pencari informasi yang berkaitan dengan perusahaan, bertugas untuk membuat perencanaan masa depan perusahaan dengan membuat proyek-proyek perbaikan dan peningkatan kualitas dan produktivitas, membagi sumber daya baik berupa dana, tenaga kerja, peralatan dan sumber daya lainnya untuk medapat hasil yang baik.

Kata kunci : Budaya Organisasi, Peran Manajer.

ABSTRACT

This thesis is motivated by the increasing trend of business in the culinary field in the city of Manado in recent years, one of which is the culinary business of banana nuggets and chicken geprek which was pioneered by the Bonbon Factory Group company. This company has excellent business growth, as evidenced by the many awards it has received since its inception in 2016 until now. This achievement is certainly supported by a good organizational culture.

Based on this background, this thesis has two problem formulations. First, how is the application of organizational culture to the Bobon Factory Group? And secondly, what is the role of Bobon Factory Group's management in managing corporate culture? This thesis uses qualitative research methods, the data obtained were collected from two types of data sources, namely primary data and secondary data.

The results of this study are, the Bonbon Factory Group Organizational Culture can be categorized as a clan Organizational Culture because it has a friendly work environment, has many similarities and it is very similar to a large family, leaders or organizational heads are seen as mentors or father figures, the level of involvement that is high, the organization is held together by loyalty and tradition, emphasis on the long-term benefits of human resource development, openness to customer needs and concern for society. In managing the Organizational Culture, the Bonbon Factory Group Manager performs routine tasks such as conducting daily work evaluations and monthly meetings to discuss employee performance as well as to find joint solutions to the problems that are being faced by the company, carry out the role as a seeker of information related to the company, tasked to make plans for the company by making improvement projects and improving quality and productivity, sharing resources in the form of funds, labor, equipment, and other resources to get good results.

Keyword : Organizational Culture, Manager's Role.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. Tidak ada tuhan yang kita sembah selain-Nya, berkat Rahmat dan Hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. Beserta keluarganya, sahabatnya, dan Insya Allah curahan rahmatnya akan sampai kepada kita selaku umatnya di akhir zaman.

Penelitian skripsi berjudul “**Analisis Budaya Organisasi pada Bonbon Factory Group**” disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Sebagai sebuah karya ilmiah, peneliti menyadari bahwa karya ini tidak lepas dari kekurangan-kekurangan sebagai konsekuensi peneliti sebagai manusia biasa. Oleh karenanya tentu kesalahan dapat di temukan dalam karya ilmiah ini, maka kiranya dapat di maklumi adanya. Dalam penelitian skripsi ini tidaklah sedikit hambatan yang di jumpai. Namun berkat Rahmat yang Maha Kuasa dan ketabahan hati peneliti serta bimbingan dari semua pihak yang telah ikhlas membantu akhirnya peneliti bisa merampungkan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan kepada saya kemudahan sehingga penelitian berupa karya tulis (skripsi) dapat terselesaikan. Semoga hal yang saya lakukan dapat menjadi ilmu yang bermanfaat kedepannya.

2. Kedua Orang tua tercinta Bapak Syahrawani dan Ibu Ratnawati Wonopatih yang selalu memberikan doa serta memberikan semangat kepada peneliti untuk terus melakukan hal positif sekarang maupun kemudian hari.
3. Istri tercinta Astari Moulida Igrisa yang selalu menemani dan memotivasi dalam segala hal yang dilakukan peneliti.
4. Bapak Dr. Jaka Sriyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
6. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Drs. Achmad Sobirin, MBA., Ph.D., Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini dengan lebih baik.
8. Teman-teman dan Alumni LDFJAM dan Takmir Masjid Al-Muqtashidin FBE UII yang telah berjuang bersama dalam menggiatkan dakwah serta membuat hari-hari peneliti selama menempu pendidikan lebih bermakna, terlebih untuk Muhammad Hifzan Sadida, Zahron Abdurrahman, dan Hafidz Anindita.

9. Teman-teman 2016 sepejuangan FBE UII yang saling support selama di bangku perkuliahan terutama Triaji Pangestu, Anggara Dwi Cahya, Dhia Ananta, Amir M. S. Wafa, Muhammad Agil Falah, Naufal Irfandi, Irfan Hidayatullah, Febri Andriyanto, dan Rudiyanto Saseta Sitorus.
10. Bonbon Factory Group yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang mendukung peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi), baik secara langsung maupun tidak langsung.



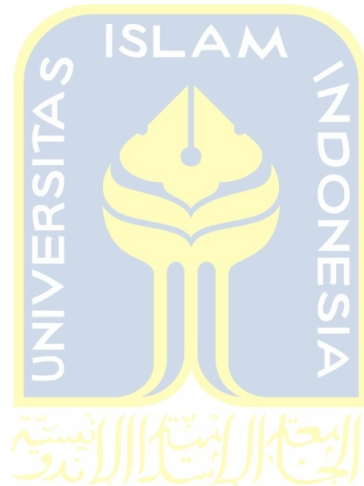
MOTTO

“Ideas are free, but Action is Priceless.”

Felix Y. Siau

“Sometimes you gotta run before you can walk.”

Tony Stark



DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstark	vi
Kata Pengantar.....	viii
Motto.....	xi
Daftar Isi.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA dan LANDASAN TEORI	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.2 Narasumber Penelitian	28
3.3 Instrumen Penelitian.....	29
3.4 Jenis Data Penelitian	29

3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.7 Uji Keabsahan Data	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Bonbon Factory Group	36
4.2 Analisis Budaya Organisasi Bonbon Factory Group	41
4.3 Peranan Manajer dalam Mengelolah Budaya Organisasi Bonbon Factory Group	59
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
Daftar Pustaka	65
LAMPIRAN	69
1. Pedoman Wawancara.....	79
2. Tabel Reduksi.....	72
3. Transkrip Wawancara.....	86
4. Dokumentasi Wawancara.....	111



BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan pokok manusia salah satunya adalah makanan, sebagaimana dalam (Maslow : 1984) yang menempatkan kebutuhan akan makanan pada tingkatan yang paling dasar, atau sebagai tingkatan kebutuhan yang pertama kali akan dipenuhi oleh manusia. Maslow juga mengemukakan salah satu sifat dari kebutuhan dasar makanan adalah hakikat pengulangan. Hakikat pengulangan yang dimaksud oleh Maslow adalah rasa ingin memenuhi kebutuhan makanan akan datang lagi terus menerus walaupun manusia sudah memenuhi rasa kebutuhannya akan makanan. Sejalan dengan realita yang ada, di mana kita akan merasa lapar setelah beberapa saat mengonsumsi makanan, dan kemudian akan mencari makanan lagi untuk memenuhi kebutuhan akan makanan tersebut. Kebutuhan akan makanan ini kemudian akan menciptakan permintaan pangan yang tinggi, serta membuka sebuah peluang untuk membuka suatu usaha yang menjanjikan karena didasarkan pada kebutuhan manusia yaitu usaha di bidang kuliner.

Usaha kuliner merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang makanan, saat ini usaha kuliner merupakan usaha yang tengah digemari banyak orang, dikarenakan usaha ini fleksibel, dapat dilakukan mulai dari skala kecil hingga skala besar, dapat dimulai dari berbagai tempat seperti pasar tradisional, supermarket, mall, dan lain-lain. Bahkan saat ini dengan perkembangan teknologi dapat memudahkan pengusaha untuk menjual produknya secara daring, baik

dengan menggunakan aplikasi pesan-antar maupun media sosial. Sisi lain dari dampak fleksibilitas dalam membangun usaha kuliner adalah mudahnya seseorang pengusaha untuk membangun usaha kuliner yang sama dengan pengusaha lain. Dalam menyikapi hal tersebut, seorang pengusaha haruslah dapat membangun budaya organisasi yang dapat menjadi identitas organisasi yang membedakan dengan usaha kuliner sejenis lainnya. Membahas mengenai identitas organisasi yang kita bicarakan ialah budayanya. Setiap organisasi sama halnya dengan manusia memiliki identitas serta karakternya masing-masing. Berkaitan dengan identitas organisasi The International Corporate Identity Group (ICIG) dalam (Jhon Blamer dan Alan Wilson : 1998) memberikan pernyataan bahwa identitas organisasi tercermin dalam etos, tujuan dan nilai-nilai organisasi yang bisa membantu organisasi membedakan dirinya dengan organisasi lain dalam lingkup persaingan, di mana bila dikelola dengan baik, identitas organisasi bisa menjadi andalan untuk mengintegrasikan berbagai aktivitas penting yang esensial bagi keberhasilan organisasi.

Membangun budaya organisasi memerlukan upaya seperti sosialisasi serta pembiasaan. Dengan begitu akan terjadi kesadaran untuk melakukan SOP yang telah ditetapkan organisasi dan menjadikan kebiasaan tersebut sebagai norma-norma yang berlaku dalam organisasi. Budaya organisasi dapat tercipta dan dikembangkan melalui individu-individu yang berada dalam suatu organisasi, mulai dari pimpinan hingga anggota, nilai-nilai yang ditetapkan akan dipertahankan dan diturunkan kepada setiap anggota baru yang masuk ke dalam organisasi. Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman bagi setiap individu dalam

organisasi selama berada dalam lingkungan organisasi, hal tersebut dapat menjadi ciri khusus antara organisasi satu dengan organisasi lainnya. Dengan terciptanya budaya organisasi akan menimbulkan berbagai hal positif seperti, motivasi kerja yang meningkat, iklim kerja yang kondusif, kinerja anggota yang meningkat dan sebagainya.

Sejalan dengan pemahaman yang disebutkan di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa budaya organisasi sebagai ciri khas atau karakter dari sebuah organisasi dapat memunculkan hal-hal yang berdampak kepada kesuksesan sebuah perusahaan. Observasi awal dilakukan oleh peneliti dan menemukan bahwa ada satu perusahaan yang memiliki konsistensi dalam kesuksesan pencapaian tiap tahunnya di kota Manado, yaitu Bonbon Factory Group.

Bonbon factory group adalah organisasi yang menaungi Bonbon Pisang Nugget dan Maji Ayam Geprek, keduanya sama-sama bergerak di bidang usaha kuliner serta menjadi pelopor usaha pisang nugget dan ayam geprek di Kota Manado, Sulawesi Utara. Berdiri semenjak 2016, Bonbon Factory Group mengawali usahanya dengan sistem Pre-Order (PO), yang kini memiliki 9 cabang Bonbon Pisang Nugget dan 4 cabang Maji Ayam Geprek di Indonesia. Semenjak 2016 hingga 2021 Bonbon Factory Group telah mendapatkan berbagai penghargaan seperti kategori Inovasi Bidang Camilan (GO-JEK/2017), kategori Orderan Terbanyak Go-Food Partner (GO-JEK/2017), kategori Inovasi Terbaik Go-Food Partner (GO-JEK/2018), kategori Inovasi Terbaik Go-Food Partner (GOJEK/2019), Grabfood Bisaversary Award (GRAB/2020).

Berdasarkan observasi awal peneliti terhadap Bonbon Factory Group yang mampu mempertahankan usahanya tetap menjadi nomor satu dengan secara konsisten meraih penghargaan terbaik di bidang kuliner setiap tahunnya. Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana budaya organisasi serta manajemen yang diterapkan oleh Bonbon Factory Group dalam keberlangsungan usahanya.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan pada latar belakang dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana penerapan budaya organisasi pada Bonbon Factory Grup?
2. Bagaimana peranan manajemen Bonbon Factory Grup dalam mengelola budaya organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Bertujuan untuk memahami budaya organisasi Bonbon Factory Grup.
2. Bertujuan untuk memahami peranan manajemen Bonbon Factory Grup dalam memanager budaya organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teruntuk peneliti, mendapatkan bahan penelitian dalam menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia (FBE UII).
2. Teruntuk perusahaan, mendapatkan informasi dan pemahaman mengenai budaya organisasi yang ada pada Bonbon Factory Grup, dengan

begitu diharapkan perusahaan dapat meningkatkan pengambilan kebijakan terutama dalam sumber daya manusia.

3. Teruntuk umum, mendapatkan informasi guna membantu meneliti maupun mengembangkan penelitian dalam sektor kuliner lingkup sumber daya manusia.



BAB II

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Budaya Organisasi

Diskusi mengenai budaya organisasi merupakan turunan dari studi antropologi, oleh karenanya, terdapat banyak definisi mengenai budaya organisasi. Budaya organisasi menurut Stephen Robbins dalam Wibowo (2019, p.17), adalah sebuah persepsi umum yang dipegang oleh anggota organisasi, suatu sistem tentang keberartian bersama. Sobirin (2019) mengklasifikasikan mazhab/school of thought budaya organisasi menjadi ideational adaptationist, dan realist school, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Ideational School

Andrew Pettigrew dalam Sobirin (2019:125) mendefinisikan budaya sebagai sistem makna yang diterima secara terbuka dan kolektif yang berlaku untuk waktu tertentu bagi sekelompok orang tertentu. Budaya organisasi tidak bisa semata-mata dipahami melalui komponen organisasi yang kasat mata, atau dengan kata lain, budaya merupakan nilai yang bersifat abstrak, elusif, dan tersembunyi yang berada dibalik shared meanings. Dalam hal shared meanings, Vijai Sathe mengartikan budaya organisasi sebagai salah satu set asumsi yang dianggap penting yang dibagi oleh para anggota komunitas/organisasi.

Secara umum ada dua tipe asumsi dasar yang dipegang oleh anggota organisasi; keyakinan dan tata nilai. Keyakinan adalah asumsi dasar tentang kehidupan dunia dan bagaimana kehidupan dunia tersebut menjalankan

aktivitasnya, asumsi dasar dianggap berasal dari pengalaman pribadi seseorang. Sementara tata nilai merupakan asumsi dasar tentang sesuatu yang dianggap ideal yang patut untuk dicari dan dipertahankan, nilai merupakan pengalaman yang diperoleh dapat secara pribadi atau melalui orang lain.

2. Adaptationist School

Stanley Davis dalam Sobirin (2019:127) mendefinisikan budaya organisasi sebagai keyakinan dan nilai bersama yang memberikan makna bagi anggota sebuah institusi dan menjadikan keyakinan dan nilai tersebut sebagai aturan/pedoman berperilaku di dalam organisasi. Charles Hamdten-Turner juga berpendapat budaya perusahaan sebagai pandangan hidup, cara pandang sebagai dasar untuk bertindak, mengungkapkan perasaan dan berpikir yang semuanya itu adalah hasil pembelajaran sekelompok orang yang tidak disebabkan karena faktor keturunan.

Adaptationist school dirangkum sebagai mazhab yang menekankan pada pentingnya memahami budaya dari aspek perilaku manusia. Keyakinan dan tata nilai merupakan inti dari budaya yang keduanya diakui sebagai sumber inspirasi yang wujud kongkritnya akan tercermin dari kejelasan, konsistensi, dan konsensus perilaku masing-masing individu didalam organisasi.

3. Realist School

Sobirin (2019:128) mengelaborasi definisi realist school Edgar Schein mengenai budaya organisasi dalam beberapa hal, pertama, asumsi dasar merupakan inti dari budaya yang dibagikan oleh sekelompok orang. Kedua, asumsi dasar memerlukan proses panjang dari sebuah proses pembelajaran dari

permasalahan -integrasi internal dan adaptasi eksternal. Lama kelamaan proses dalam menangani masalah tersebut menjadi sebuah pola atau postulat atau asumsi dasar yang kemudian diajarkan kepada seluruh orang dan dianggap sebagai kebenaran. Ketiga, asumsi dasar menjadi bagian hidup dari anggota organisasi sebagai landasan untuk berpikir, bertindak, atau mengemukakan pendapat, secara perlahan-lahan membentuk nilai-nilai baru atau collective mental programming yang ditampakkan pada perilaku sehari-hari para anggota kelompok.

Budaya tidak bisa semata-mata dipahami dari aspek asumsi dasar atau aspek terdalam dari budaya itu sendiri, namun juga tidak bisa hanya dipahami melalui perilaku manusia.

2.1.2 Elemen Budaya Organisasi

F. Landa Jocano dalam Sobirin (2019:148) mendefinisikan dua elemen umum budaya organisasi berupa elemen idealistik dan elemen perilaku. Berikut penjelasan kedua elemen tersebut:

1. Elemen idealistik

Elemen ini bersifat terselubung, tidak tampak di permukaan, dan hanya terdapat pada anggota tertentu. Keyakinan dasar atau doktrin menjadi pedoman seluruh anggota yang terlibat di dalam organisasi, meski begitu, elemen idealistik tidak diharapkan untuk dipahami oleh seluruh anggota. Meski menjadi pedoman umum, organisasi tetap memerlukan ruang bagi pemikiran-pemikiran atau penyelesaian masalah yang inovatif. Elemen ini banyak disepakati sebagai inti atau ruh dari organisasi, menjadikan karakteristik organisasi sangat bergantung pada elemen ini.

2. Elemen perilaku

Elemen ini bersifat kasat mata, tampak ke permukaan dalam bentuk perilaku sehari-hari atau bentuk lain seperti artefak dan arsitektur organisasi. Orang luar organisasi dapat mengidentifikasi elemen ini karena mudah dipahami sebagai praktik keseharian dan dapat dilihat dari orientasi perusahaan di masa yang akan datang.

Kedua elemen di atas saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, keterkaitan antara keduanya membentuk budaya organisasi secara keseluruhan. Sensitivitas kedua elemen tersebut dikelompokkan oleh Rousseau dalam Sobirin (2019:152) dengan elemen perilaku sebagai elemen yang paling mudah terpengaruh oleh perubahan. Lapisan budaya organisasi digambarkan sebagai berikut:

Lapisan budaya oleh Rousseau dianalogikan sebagai bawang, dimana kita akan dengan mudah mengelupas kulit luar suatu bawang. Selain itu, area terdalam lebih diterima secara luas dan kasat mata atau menjadi pengaruh dalam alam bawah sadar anggota organisasi.

2.1.3 Tipe Budaya Organisasi

Budaya Organisasi dapat diklasifikasikan dalam berbagai bentuk yang berbeda, sesuai dengan kondisi organisasi. Jerome Want dalam Wibowo (2019:26) membagi tipe budaya organisasi menjadi tujuh macam, yaitu:

1. Predatory cultures

Organisasi tidak memiliki visi yang mengikat motivasi dan strategi organisasi. Misi formal organisasi biasanya diabaikan atau bahkan dianggap salah.

2.Frozen cultures

Anggota organisasi tidak begitu menyukai perubahan dan inovasi yang akan menyebabkan terjadinya resiko.

3.Chaotic cultures

Anggota organisasi terfragmentasi dan tidak fokus terhadap pekerjaan, dan apabila kinerjanya melemah, organisasi dapat menjadi tidak konsisten.

4.Political cultures

Misi dan strategi didefinisikan secara baik, namun diimplementasikan secara tidak konsisten. Reorganisasi dan restrukturisasi sangat sering dilakukan untuk mengatasi budaya politik yang berlebihan.

5.Bureaucratic culture

Sikap pandang, ukuran dan struktur organisasi telah didefinisikan terlebih dahulu.

6.Service cultures

Budaya dimaksudkan untuk menghadapi perubahan dan memiliki fokus untuk melampaui harapan pelanggan.

7.New age cultures

Budaya yang menciptakan perubahan di pasar. Perilaku, nilai, kualitas dan karakteristik organisasi sama sekali baru. Inovasi digunakan untuk mengubah pasar dengan pengambilan keputusan yang bersifat demokratis.

2.1.4 Jenis-Jenis Budaya Organisasi

Robert E. Quinn dan Kim S. Cameron dari University of Michigan mengidentifikasi empat jenis budaya organisasi yaitu :

1. Budaya Klan

Lingkungan kerjanya sangat ramah di mana orang-orang memiliki banyak kesamaan dan sangat mirip dengan keluarga besar. Para pemimpin, atau kepala organisasi, di pandang sebagai mentor dan bahkan mungkin sebagai figur ayah. Organisasi ini diselenggarakan bersama oleh loyalitas dan tradisi. Ada tingkat keterlibatan yang tinggi. Di dalam organisasi, penekanannya adalah pada manfaat jangka panjang dan pengembangan sumber daya manusia, dan nilai yang besar melekat pada hubungan pribadi dan moral. Sukses didefinisikan dalam konteks keterbukaan terhadap kebutuhan pelanggan dan kepedulian terhadap masyarakat. Organisasi sangat menghargai kerja tim, partisipasi, dan konsensus.

2. Budaya Herarki

Lingkungan kerja yang sangat formal dan terstruktur. Prosedur menentukan apa yang orang lakukan. Para pemimpin bangga dengan kenyataan bahwa mereka adalah koordinator dan penyelenggara yang baik dan berorientasi pada efisiensi. Menjaga kelancaran organisasi adalah hal yang paling krusial. Aturan formal dan dokumen kebijakan menyatukan organisasi. Kepedulian untuk jangka panjang berfokus pada stabilitas dan hasil, disertai dengan pelaksanaan tugas yang efisien dan lancar. Keberhasilan ditentukan dalam konteks pengiriman yang andal, perencanaan yang lancar, dan biaya rendah. Manajemen personalia harus memastikan kepastian kepastian tentang pekerjaan dan prediktabilitas.

3. Budaya Pasar

Sebuah organisasi yang berorientasi pada hasil di mana perhatian terbesar berfokus pada penyelesaian pekerjaan. Orang-orangnya kompetitif dan fokus

pada tujuan. Para pemimpin adalah pengemudi, produsen dan pesaing pada saat yang sama, mereka keras dan menuntut. Agen pengikat yang membuat organisasi tetap bersama adalah penekanan pada kemenangan. Reputasi dan kesuksesan adalah area fokus yang penting. Untuk jangka panjang orang fokus pada kegiatan kompetitif dan mencapai target dan tujuan yang terukur. Sukses didefinisikan dalam konteks pangsa pasar dan penetrasi pasar. Penetapan harga yang kompetitif dan kepemimpinan pasar adalah salah satu kompetensi yang tak tergiyahkan

4. Budaya Adhokrasi

Lingkungan kerja dinamis, kewirausahaan dan kreatif. Orang-orang menjulurkan leher dan mengambil risiko. Para pemimpin dipandang sebagai inovator dan pengambil risiko. Agen pengikat yang membuat organisasi tetap bersama adalah komitmen terhadap eksperimen dan inovasi. Penekanannya adalah pada pengaturan tren. Untuk jangka panjang, penekanan organisasi adalah pada pertumbuhan dan pemanfaatan sumber-sumber baru. Sukses berarti memiliki produk atau layanan baru yang tersedia, menjadi pionir dalam hal ini dianggap penting. Organisasi mendorong inisiatif dan kebebasan individu (Syafriada Hafni dkk : 2021).

2.1.5 Pembentukan Budaya Organisasi dan Pewarisan Budaya Organisasi

Dalam membentuk suatu budaya organisasi, terdapat langkah-langkah yang dapat dilakukan diantaranya menurut (Luthans, 2006:128):

a. Seseorang secara sendiri (pendiri) memiliki sebuah ide untuk sebuah perusahaan baru.

b. Kemudian pendiri membawa masuk satu atau lebih orang kunci lain dan menciptakan kelompok inti yang berbagi visi bersama dengan pendiri.

c. Kelompok inti pendiri ini mulai bertindak secara serasi untuk menciptakan sebuah organisasi dengan cara pencarian dana, perolehan hak paten, inkorporasi, penempatan ruangan, pembangunan, dan seterusnya.

d. Pada titik ini, orang lain dibawa masuk dalam organisasi dan sebuah sejarah yang diketahui umum mulai didokumentasikan.

2.1.6 Fungsi Budaya Organisasi

Stephen P. Robbins dalam Wibowo (2019:46) menjelaskan kelima fungsi budaya organisasi sebagai berikut:

1. Boundary-defining roles: memberikan perbedaan antara satu organisasi dengan yang lainnya.

2. Memberikan identitas kepada anggota organisasi.

3. Komitmen difasilitasi oleh budaya untuk menciptakan perasaan yang lebih besar daripada kepentingan pribadi.

4. Stabilitas sistem sosial: Budaya dapat menjadi perekat sosial suatu organisasi dan dihimpun secara bersama dengan standar yang dipahami secara luas oleh anggota organisasi.

5. Sense making dan mekanisme pengendalian yang membimbing dan membentuk sikap serta perilaku pekerja.

2.1.7 Proses Sosialisasi Budaya Organisasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau

perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media (Effendy, 2008).

Berdasarkan pengertian di atas dapat kita pahami bahwa Proses komunikasi dalam pelaksanaannya dilakukan oleh dua pihak. Pihak pertama sebagai pemberi tahu dan pihak yang kedua sebagai pihak yang diberi tahu. Komunikasi juga dapat mewujudkan perubahan sikap, perilaku, serta pendapat. Komunikasi juga dapat disebut sebagai sosialisasi sebagaimana pengertian sosialisasi menurut Soerjono Soekanto dalam Kamus Sosiologi menyatakan : Sosialisasi adalah proses mengkomunikasikan kebudayaan kepada warga masyarakat baru.

Dalam mensosialisasikan budaya organisasi merupakan hal penting dalam pembentukan budaya dalam organisasi Luthans (2006:130) mengemukakan tahapan proses sosialisasi budaya organisasi adalah:

a. Seleksi terhadap calon karyawan Pemimpin harus selektif menerima calon karyawan. Karyawan harus memenuhi kualifikasi persyaratan yang ditentukan agar mereka mampu berpedoman pada sistem nilai dan norma-norma yang terkandung dalam budaya organisasi.

b. Penempatan karyawan Penempatan karyawan haruslah sesuai dengan kemampuan dan bidang keahliannya.

c. Pendalaman bidang pekerjaan Pendalaman bidang pekerjaan karyawan dan pemahaman tugas, hak dan kewajiban perlu dilakukan oleh pimpinan. Pendalaman bidang pekerjaan karyawan dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan kerja sesuai dengan analisis kebutuhan dan permasalahannya.

d. Pengukuran kinerja dan pemberian penghargaan, kinerja organisasi perlu diukur secara periodik 6 bulan sekali atau minimal setiap tahun agar dapat dievaluasi perkembangannya dari tahun ke tahun berikutnya. Peningkatan kinerja organisasi harus diimbangi dengan pemberian penghargaan non-materi dan materi secara adil dan layak kepada setiap individu organisasi yang berprestasi.

e. Penanaman kesetiaan kepada nilai-nilai utama organisasi Kesetiaan kepada nilai-nilai utama seperti mengutamakan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, bekerja di organisasi atau perusahaan berarti beribadah kepada Tuhan untuk kepentingan orang banyak.

2.1.8 Prinsip Konteks Budaya dan Karakteristik Budaya

Prinsip Konteks Budaya dan Karakteristik Budaya yang terdapat dalam Perusahaan terdiri dari :

1. Perilaku Organisasi dapat didefinisikan sebagai pemahaman, prediksi, dan pengelolaan perilaku manusia dalam organisasi (Luthans, 2011 : 20).

a. Ciri biografis

Karakteristik atau ciri biografi adalah karakteristik perseorangan seperti usia, jenis kelamin, ras, masa kerja, yang diperoleh secara mudah dan objektif dari arsip pribadi seseorang). (Robbins & Judge, 2013 : 45).

b. Kepribadian

Kepribadian adalah kumpulan karakteristik dan kecenderungan yang stabil yang menentukan sifat umum dan perbedaan dalam perilaku seseorang (Gibson,

2012: 107). dalam suatu organisasi kepribadian setiap anggota memiliki hubungan dengan perilaku kerja.

c. Sikap dan Persepsi

Perilaku organisasi yang berhubungan dengan sikap ialah : kepuasan kerja, keterlibatan kerja, komitmen organisasi, keterlibatan karyawan.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif mengenai pekerjaan seseorang sebagai hasil evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya (Bernhard et al 2017 p 88).

Keterlibatan kerja mengukur sampai mana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan diri (Bernhard et al 2017 p 90).

Komitmen Organisasi adalah tingkat sampai dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi (Bernhard et al 2017 p 92).

Dukungan Organisasi yang dirasakan adalah tingkat sampai mana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Bernhard et al 2017 p 94).

Keterlibatan karyawan sebagai keterikatan anggota organisasi dengan organisasi itu sendiri bukan hanya fisik, kognitif tetapi bahkan secara emosional dalam hal kinerja (Bernhard et al 2017 p 96).

d. Motivasi

Motivasi adalah konsep yang kita gunakan untuk menggambarkan kekuatan bertindak pada atau di dalam setiap individu yang menggerakkan dan

mengarahkan perilaku (Gibson 2012 : 126). Motivasi merupakan proses penting dalam memahami perilaku organisasi.

2. Norma Perusahaan

Luthans menjelaskan mengenai norma dalam sebuah perusahaan ialah standar perilaku yang ada, termasuk panduan tentang berapa banyak pekerjaan yang harus dilakukan serta jumlah pekerjaan yang menghasilkan mutu yang baik (Luthans 2013 :72).

3. Iklim organisasi

Iklim organisasi merupakan studi persepsi individu mengenai berbagai aspek lingkungan organisasinya Owens (1995). Definisi tersebut menjelaskan iklim organisasi merupakan persepsi anggota organisasi yakni sebagai individual dan kelompok serta berhubungan dengan organisasi. Persepsi seseorang mengenai apa yang ada di dalam lingkungan organisasinya dapat mempengaruhi produktivitas anggota organisasi yang selanjutnya mempengaruhi efektivitas dan efisiensi organisasi.

4. Praktik Rekrutment

Rekrutmen merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang efektif dan efisien membantu tercapainya tujuan perusahaan (Hasibuan : 2008).

5. Sistem Penghargaan dan Memberdayakan Karyawan

Sistem penghargaan dapat dikatakan sebagai pengganti dari istilah kompensasi. Menurut Simamora (2004) terminologi-terminologi dalam kompensasi adalah upah dan gaji serta insentif. Berdasarkan pengertian tersebut

dapat kita pahami penghargaan merupakan bentuk kompensasi atau bentuk pengembalian kepada karyawan karena jasa yang telah diberikan kepada perusahaan baik dalam bentuk finansial berupa upah, bonus, tunjangan, liburan atau bahkan dalam bentuk nonfinansial berupa pengakuan dan lain sebagainya.

Hasanah (2013) berpendapat bahwa, reward berbasis kinerja mendorong personel untuk mengubah kecenderungan mereka dari semangat untuk memenuhi kepentingan diri sendiri ke semangat untuk memenuhi tujuan organisasi. Penghargaan berbasis kinerja menghasilkan dua macam manfaat, yaitu: memberikan informasi dan memberikan motivasi. Hasanah (2013) berpendapat bahwa, kompensasi dapat digunakan untuk: 1. Menarik orang-orang yang potensial atau berkualitas untuk bergabung dengan perusahaan 2. Mempertahankan karyawan yang baik 3. Meraih keunggulan kompetitif 4. Memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas atau mencapai tingkat kinerja yang tinggi 5. Melakukan pembayaran sesuai aturan hukum 6. Memudahkan sasaran strategis 7. Mengokohkan dan menentukan struktur.

Pemberdayaan karyawan diberikan dengan memperlakukan karyawan sebagai orang yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar, diajak serta dalam pengambilan keputusan, bukan hanya yang menyangkut pekerjaan dan jabatannya akan tetapi juga meliputi berbagai kehidupan organisasional pada umumnya, melakukan pekerjaan yang menarik, adanya kebebasan bertindak menyusun rencana, menentukan sasaran, menyusun jadwal penyelesaian pekerjaan, menentukan sendiri cara penyelesaian masalah yang dihadapi, kesempatan

mengembangkan potensi yang dimiliki menjadi kemampuan aktual operasional yang efektif, sehingga kinerja meningkat (Siagian, 2001).

Wibowo (2008:117) menyatakan bahwa: “pemberdayaan meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu, yang pada waktu sebelumnya tidak pernah percaya, mungkin dilakukan karyawan bagi organisasi, pemberdayaan akan meningkatkan kinerja organisasi dan individu dapat mengemban bakatnya secara penuh”.

2.1.9 Peran Manajer

Henry Mintzberg mengemukakan adanya sepuluh peran manajer yang berbeda, kesepuluh peran tersebut kemudian dibagi ke dalam tiga kategori dasar yaitu :

1. Peran Interpersonal. peran yang pertama ini merupakan peran manajer sebagai seorang kepala figur, pemimpin, dan penghubung, yang kesemuanya melibatkan hubungan dengan orang lain. Sebagai salah satu contoh peran interpersonal ialah manajer memiliki peran untuk melatih, merekrut dan memotivasi karyawan.
2. Peran pemberi informasi. Peran yang satu ini merupakan peran manajemen sebagai pengawas, penyebar dan juru bicara, di mana semuanya melibatkan pemrosesan informasi. Sebagai salah satu contoh peran pemberi informasi ialah manajer dapat menjadi perwakilan organisasi di hadapan dewan perdagangan atau kelompok konsumen.
3. Peran pengambilan keputusan. Peran yang ketiga merupakan peran manajer sebagai wirausahawan, penengah keributan, pengalokasi sumber, dan perunding. Semua berhubungan dengan pengambilan keputusan. Salah satu contoh peran

pengambilan keputusan ialah manajer sebagai pengalokasi sumber daya atau manajer yang memutuskan bagaimana sumber-sumber daya didistribusikan, dan dengan siapa dia akan bekerja (Miftah Toha 2013).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian mengenai penelitian yang berasal dari sumber terdahulu atau lampau yang hasil penelitiannya berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti. Penelitian terdahulu ini, sangat dibutuhkan oleh peneliti untuk menyusun proposal skripsi serta membantu peneliti untuk menentukan strategi dalam melakukan penelitian.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti, yaitu penelitian mengenai Budaya Organisasi :

1. Penelitian Maisoon Abo-Murad, Abdullah Al-Khrabshes, Rossilah Jamil “ Effect Of The Organisational Culture on Crisi Management in Hotel Industry : A Qualitative ExPloration” (2019)

Penelitian ini menyelidiki pengaruh budaya organisasi pada manajemen krisis mengadopsi pandangan ortodoks. Selanjutnya, semua studi difokuskan pada tahap pasca krisis. Keterbatasan ini menghalangi pemahaman tentang krisis dan melumpuhkan keselarasan budaya organisasi, pembelajaran organisasi dan manajemen krisis. Studi ini mengeksplorasi hambatan budaya organisasi yang mempengaruhi manajemen krisis, terutama di industri perhotelan. Para peneliti mewawancarai para pelaku bisnis perhotelan, legislator, dan pejabat

pemerintah dari industri perhotelan Malaysia. Data sekunder, yang meliputi dokumen dari pemerintah, kasus hotel dan asosiasi hotel, kemudian dikumpulkan dan dianalisis menggunakan perangkat lunak Nvivo 10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi secara signifikan mempengaruhi manajemen krisis selama tahap krisis. Studi ini mencatat banyak hambatan organisasi dan budaya yang mempengaruhi manajemen krisis. Semua hambatan budaya saling terkait selama tahap krisis. Hambatan budaya keempat dicatat dan model manajemen krisis terpadu diusulkan. Efek teoritis dan praktis dari semua parameter dibahas dan saran lebih lanjut dibuat.

2. Penelitian Fatima Sarwar “ How Orgaization culture Impacts Organization Profitability ; A Qualitative Study”

Organisasi sekarang bukan hanya tentang kelangsungan hidup. Persaingan telah meningkat pesat dan karenanya setiap aspek dinamika organisasi perlu ditangani dengan cerdas untuk hasil yang diinginkan. Temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa budaya organisasi mempengaruhi psikologi karyawan baik secara positif maupun negatif dan profitabilitas merupakan konsekuensi dari psikologi organisasi yang positif. Dalam hal ketidakhadirannya, karyawan mengalami sejumlah emosi negatif yang mengarah ke situasi profitabilitas yang kurang atau tidak ada. Awalnya, model teoritis yang sama diusulkan dan kemudian diuji menggunakan data kualitatif dari wawancara dengan 25 personel

tingkat manajerial dari pasar UEA. Model yang direvisi diusulkan setelah interpretasi dari data yang dikumpulkan.

3. Penelitian Titie Ertanti dan Wilma Laura Sahetapy “ANALISA BUDAYA ORGANISASI DI PT. KEVFI GARMEN KELUARGA (KGK)” (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Titie Ertanti dan Wilma Laura Sahetapy bertujuan untuk menganalisa budaya organisasi yang terdapat dalam PT. Kevfi garmen Keluarga. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitiannya ialah penelitian kualitatif deskriptif dan menggunakan metodologi fenomenologi. Untuk pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Dari penelitiannya di peroleh hasil bahwa budaya organisasi memiliki peran yang kuat dalam PT. Kevfi Garmen Keluarga, bahkan mendasari segala sesuatu yang dilakukan oleh anggota organisasi. Di akhir penelitiannya mereka berdua menyimpulkan bahwa budaya organisasi yang ada dalam PT. Kevfi Garmen Keluarga adalah budaya yang kacau balau, serta memberi penilaian PT. Kevfi Garmen Keluarga memerlukan langkah khusus untuk mengembangkan budaya organisasi yang lebih baik.

4. Penelitian Aisha Nuriani Budiono “BUDAYA ORGANISASI DALAM Mendukung Kegiatan Dakkawah di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya” (2018)

Skripsi yang ditulis oleh Aisha Nuriani Budiono dengan judul Budaya Organisasi Dalam Mendukung Kegiatan Dakwah di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya. Fokus masalah dalam penelitiannya ialah bagaimana budaya organisasi dalam mendukung kegiatan dakwah di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui serta menganalisa bagaimana budaya organisasi dalam mendukung kegiatan dakwah di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pengumpulan data diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang diperoleh adalah budaya organisasi yang terbentuk di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya ialah budaya Jujur, *Responsibility*, *Unridibel*, dan *Service Excellent*.

5. Penelitian Kiki Farida Ferine, Reza Aditia, Muhammad Fitri Rahmadana, Indri “An Empirical Study Of Leadership, Organizational Culture, Conflict, And Work Ethic In Determining Work Performance In Indonesia's Education Authority” (2021)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh konflik, kepemimpinan, budaya organisasi, dan etos kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Sumatera Utara, Indonesia. Penelitian ini menjadi penting karena organisasi ini bukanlah organisasi yang berorientasi profit, sehingga perlu pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana membina prestasi kerja. Namun, sebagian besar topik penelitian ini masih

berkonsentrasi pada populasi barat. Pendekatan yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana data dikumpulkan langsung ke Dinas Pendidikan dengan n=180. *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) digunakan untuk data analisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja karyawan. Namun, kepemimpinan, budaya organisasi, dan etos kerja berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan

6. Penelitian Anthony Abiodun Eniola, Gabriel Kolade Olorunleke, Olamide Oluwabusola Akintimehin, John Dean Ojeka, Bushirat Oyetunji “The Impact Of Organizational Culture On Total Quality Management In SMEs In Nigeria” (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara observasi hubungan antara manajemen kualitas total dan kinerja UKM. Secara khusus, melihat apakah budaya organisasi (OC) memiliki dampak perantara pada hubungan kinerja Total Quality Management UKM. Berdasarkan pada tinjauan literatur kinerja TQM, OC dan UKM, model teoritis untuk penelitian ini dibentuk. metode *self-controlled survey* digunakan untuk mengumpulkan informasi dari pemilik-manajer UKM di wilayah barat daya Nigeria. Dalam menentukan hubungan, SEM-PLS menggunakan 3.0. Hasil terukur menambah literatur dengan menunjukkan dampak langsung positif TQM dan OC pada kinerja UKM, dan dampak penyimpangan kritis dan positif TQM pada kinerja UKM melalui OC.

Konfigurasi penelitian cross-sectional kuantitatif mengeksplorasi contoh perakitan UKM. Metode subjektif atau pendekatan investigasi kontekstual untuk pemeriksaan data tambahan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian ini memberikan kesadaran kepada pemilik-manajer UKM dalam pengaturan manufaktur yang unik saat ini, berkonsentrasi pada TQM sebagai instrumen untuk meningkatkan kinerja mereka. Hasil tersebut dapat membantu UKM dengan memberikan arahan mengenai OC, karena dampaknya terhadap pelaksanaan TQM yang efektif, sehingga meningkatkan dimensi kinerja. Pemeriksaan memperluas literatur TQM dengan pemahaman yang luas tentang TQM dari sudut pandang UKM di Nigeria. Hal ini mengisi kekosongan dalam pemeriksaan observasional yang meneliti dampak bersama TQM dan OC pada kinerja UKM.

7. Penelitian Saket Fadnavisa, Amir Najarzadeha, Fazleena Badurdeen “An Assessment of Organizational Culture Traits Impacting Problem Solving for Lean Transformation” (2020)

Penelitian ini berfokus pada penetapan apakah ada hubungan antara budaya organisasi dan kemampuan anggota tim untuk terlibat dalam praktik pemecahan masalah yang terstruktur. Enam hipotesis dirumuskan berdasarkan hubungan potensial antara langkah-langkah yang diperlukan untuk pemecahan masalah terstruktur, dan ciri-ciri budaya organisasi kritis yang mempengaruhi kemampuan pemecahan masalah organisasi. Sebuah survei dilakukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk

mengevaluasi hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan ada korelasi positif antara ciri-ciri budaya organisasi dan kemampuan anggota tim untuk terlibat dalam praktik pemecahan masalah terstruktur untuk perbaikan terus menerus. Untuk semua hipotesis, hasil survei mengizinkan penolakan mereka.

Penelitian ini menguji hubungan antara satu organisasi dengan satu atau beberapa langkah pemecahan masalah. Namun, ada kemungkinan bahwa beberapa ciri budaya mempengaruhi beberapa langkah pemecahan masalah dan sebaliknya. Studi lebih lanjut untuk menguji hubungan tersebut dapat sangat berguna untuk membantu memastikan cara terbaik untuk mengembangkan budaya organisasi (sifat) untuk berhasil dan mempertahankan transformasi lean. Temuan studi dapat memandu organisasi dalam perjalanan mereka menuju transformasi Lean dengan membantu mengidentifikasi ciri-ciri budaya organisasi yang harus dipromosikan. Mempromosikan ciri-ciri budaya yang diinginkan dapat menciptakan lingkungan di mana anggota tim dapat terlibat dalam pemecahan masalah terstruktur secara efektif untuk membantu perbaikan berkelanjutan untuk transformasi Lean. Pemeriksaan empiris dari hubungan potensial antara ciri-ciri budaya organisasi dan kemampuan anggota tim untuk terlibat dalam perbaikan terus-menerus melalui pemecahan masalah untuk transformasi lean masih kurang. Pekerjaan yang disajikan dalam makalah ini membantu mengatasi kesenjangan itu.

**8. Penelitian Cataline george Alexe dan Catalina Monica Alexe
“Similarities and Differentiations at The Level Of The Industries In
Acquiring an Organizational Culture in Innovation” (2018)**

Dalam literatur, ada perhatian untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi yang sangat penting untuk mencapai kinerja dalam inovasi dan memungkinkan pemahaman yang lebih baik dan pendekatan inovasi dalam perusahaan. Di antara dimensi- dimensi ini, budaya organisasi ditemukan dalam semua penelitian dan standar khusus.

Penelitian ini dilakukan pada sampel yang representatif dari manajer dan karyawan dalam organisasi dari dua perwakilan industri dari Rumania, industri IT&C dan industri pembuatan mesin, untuk menekankan perbedaan relevan yang ditemukan dalam hal budaya organisasi.

Penelitian ini menyoroti bahwa manajemen perusahaan lebih mementingkan elemen-elemen yang mendasari pembentukan budaya organisasi di industri IT&C daripada di industri otomotif. Motivasi itu kompleks jika dilihat dari perspektif usaha yang berorientasi pada inovasi. Sejumlah kriteria untuk menganalisis dampak inovasi, kriteria yang dipertimbangkan dalam contoh praktik yang baik adalah diidentifikasi untuk konsep budaya organisasi.

BAB III

Metode Penelitian

Penelitian kualitatif sebagaimana yang juga digunakan dalam penelitian ini memiliki maksud untuk memahami sebuah fenomena yang dialami subjek penelitian dengan deskripsi dalam kalimat, kata-kata, dan atau bahasa, pada suatu konteks khusus yang terjadi secara alamiah dengan menggunakan berbagai macam metode ilmiah (Moleong, 2007). Sedangkan penelitian kualitatif didefinisikan oleh Creswell (2013:4) sebagai metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dilakukan individu atau suatu kelompok, dan dianggap berasal dari suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Dalam prosesnya, penelitian kualitatif melibatkan kegiatan seperti mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data spesifik dari para partisipan, serta menganalisis data tersebut secara induktif atau dari fenomena yang dianggap khusus ke tema yang dianggap umum.

3.1 Lokasi Penelitian

Jalan Bethesda 4, Sario Kotabaru, Kecamatan Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara.

3.2 Narasumber Penelitian

- Syawitri Pertiwi Bawon, S.H. : Direktur Bonbon Factory Group
- Ryan Hiskia Billa : Divisi Administrasi
- Abdul Rahman Uli : Divisi Logistik
- Yanti Ibrahim : Staf Logistik
- Djenab Djamaludin : Supervisor
- Muftiha Inayati : Supervisor (Trainee)
- Salistiani Mustafa : Kasir

- Rika Yasin : Staf Dapur

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang kemudian dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden (Gulo, 2002). Penelitian kualitatif mengandalkan kemampuan peneliti sebagai instrumen utama penelitian. Hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. (Bachri, 2010).

Permasalahan yang akan dibahas oleh penelitian ini berupa:

1. Budaya organisasi
2. Peran manajemen

3.4 Jenis Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama untuk menemukan solusi atau masalah yang akan diteliti (Sekaran, 2013).

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode wawancara untuk memperoleh data primer dengan peneliti sebagai pihak yang menentukan pertanyaan wawancara (Moleong, 2007).

Penelitian ini memperoleh data primer melalui wawancara langsung terhadap pihak-pihak yang dianggap bersangkutan dalam bentuk transkrip wawancara, dengan didukung observasi langsung oleh peneliti di lapangan.

2. Data Sekunder

Informasi yang telah tersedia oleh sumber yang telah ada sebelumnya, dapat disebut sebagai data sekunder menurut Sekaran (2013). Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia yang dapat digunakan untuk menambah data dalam penelitian seperti buku-buku, arsip, dan dokumen, baik pribadi maupun resmi yang diperoleh peneliti selama di lapangan (Moleong, 2007). Data sekunder yang digunakan peneliti merupakan informasi dari website dan jurnal yang berkaitan, serta buku sebagai referensi teori.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh informasi untuk dijadikan bahan penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data selama penelitian berlangsung. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi atau Pengamatan

Observasi diperlukan untuk memperoleh data dalam waktu terbatas untuk memahami kondisi lapangan secara langsung. Observasi dilakukan peneliti saat turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian dan kemudian merekam atau mencatat segala aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam lokasi penelitian (Moleong, 2007).

Saat melakukan observasi, peneliti dituntut untuk mengerahkan kemampuan panca indra, terutama pendengaran dan penglihatan untuk melakukan pengamatan yang secara sistematis bertujuan untuk mempelajari fenomena yang ada dan memperoleh data sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan (Given, 2008).

2. Wawancara

Pengumpulan data melalui wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk saling bertukar pikiran dan informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg, 2002). Wawancara merupakan teknik yang mengharuskan peneliti untuk berkomunikasi dengan narasumber penelitian untuk menemukan permasalahan yang kemudian dapat diteliti. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam (indepth) di mana data diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang bersangkutan dengan pokok permasalahan (Moleong, 2007). Dalam mengajukan pertanyaan, peneliti menggunakan teknik wawancara semi struktur, dengan tujuan memperoleh jawaban secara terbuka, di mana narasumber dapat mengemukakan pendapat dan ide-idenya. Peneliti perlu mencatat dan mendengarkan secara teliti informasi yang diberikan oleh narasumber (Sugiyono, 2015). Dalam wawancara ini, peneliti tidak diharuskan menyiapkan daftar pertanyaan, akan tetapi peneliti diwajibkan menyadari domain dari pengalaman utama yang mungkin didiskusikan oleh narasumber, sehingga peneliti dapat menganalisis lebih jauh apakah informasi tersebut menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan (Given, 2008).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber informasi yang berupa catatan peristiwa yang telah terjadi studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015). Kredibilitas penelitian dapat didukung oleh adanya dokumentasi, peneliti

memperoleh dokumentasi saat berada di lapangan tempat terjadinya penelitian. Dokumen berperan sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah sarana untuk mengeksplorasi dan memahami nilai dari individu atau suatu kelompok yang bersumber pada permasalahan sosial dan manusia. Proses dari penelitian melibatkan pertanyaan dan prosedur, data pada umumnya dikumpulkan dengan mengelola partisipan. Analisis data dilakukan secara induktif, dengan membangun dari hal yang bersifat khusus menjadi umum (Creswell, 2013)

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, kemudian dijabarkan ke dalam unit-unit, mensintesa, menyusun ke dalam pola, memprioritaskan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan (Sugiyono, 2015).

Nasution dalam Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa analisis dilakukan sejak sebelum peneliti terjun ke lapangan, hingga penelitian telah dilakukan.

Berikut penjelasan tahapan analisis data:

1. Analisis sebelum di lapangan

Peneliti terlebih dahulu mengumpulkan data sekunder yang dianggap akan berhubungan dengan penelitian. Data tersebut dapat berasal dari sumber seperti media di internet, jurnal akademis, dan buku, untuk kemudian di analisis. 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, 2015).

2. Analisis selama di lapangan

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa analisis data dilakukan selama proses pengumpulan data berlangsung sampai pengumpulan data selesai dilakukan. Bila data yang didapat belum memenuhi tujuan, maka peneliti dapat melakukan wawancara lebih dalam terhadap narasumber.

3. Analisis setelah di lapangan

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) menjelaskan teknik analisis data setelah penelitian dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Kondensasi atau reduksi data merupakan proses untuk memilah, merangkum, mentransformasi data sementara dan mencari hal-hal pokok dari data yang diperoleh di lapangan. Proses ini akan terus berlanjut sampai laporan penelitian selesai.

2. Penyajian data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi atau data yang disajikan dalam bentuk uraian deskriptif maupun dalam bentuk bagan

yang menunjukkan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi, merupakan kesimpulan yang diambil berasal dari hasil penelitian selama di lapangan, sehingga hasil analisis yang dilakukan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal serta dapat membuktikan perbedaan kontribusi yang diberikan peneliti dibandingkan dengan penelitian terdahulu.

3.7 Uji Keabsahan Data

Validitas data di lapangan diketahui dengan menguji keabsahan data selama di lapangan. Moleong (2007) menjelaskan pengujian data penelitian kualitatif terbagi menjadi empat jenis:

1. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas merupakan suatu bentuk keabsahan data dengan cara memperpanjang pengamatan atas suatu objek, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif dan member check. Alat untuk menjangkau data penelitian kualitatif terletak pada penelitian yang dibantu dengan metode wawancara, observasi dan studi dokumen. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data yang merupakan teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah diperoleh dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan menguji kredibilitas data. Adapun jenis triangulasi yang digunakan oleh peneliti berupa triangulasi sumber yang menguji data yang diberikan narasumber dan

membandingkannya dengan data narasumber lainnya, untuk kemudian dicocokkan dan dianalisis untuk menciptakan suatu kesimpulan mengenai fenomena yang terjadi di lapangan (Moleong, 2007; Given, 2008).

2. Uji Transferability

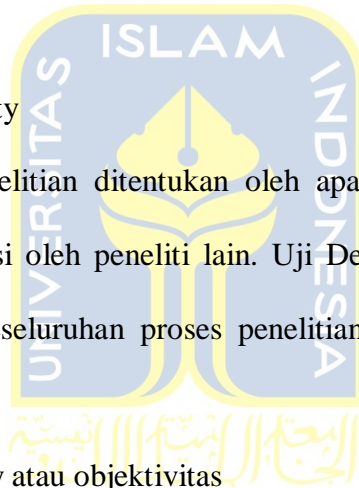
Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015). Jenis pengujian ini menunjukkan derajat ketepatan hasil penelitian atau dapat diterapkannya suatu penelitian ke populasi di mana sampel diterapkan. Penelitian kualitatif menghasilkan laporan yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Dependability

Reliabilitas penelitian ditentukan oleh apakah penelitian tersebut dapat diulangi atau direplikasi oleh peneliti lain. Uji Dependability dilakukan dengan mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian (Moleong, 2007; Stainback, 1988).

4. Confirmability atau objektivitas

Penelitian yang objektif merupakan penelitian yang telah disepakati oleh berbagai pihak dan bukan argumen peneliti pribadi. Confirmability dilakukan dengan menguji penelitian dan dikaitkan dengan proses yang dilakukan ketika melakukan pengambilan data (Moleong, 2007; Stainback, 1998).



BAB IV

Pembahasan

4.1 Gambaran Umum Bonbon Factory Group

4.1.1. Sejarah Singkat Bonbon Factory Group

Bonbon factory group merupakan organisasi yang menaungi “Bonbon Pisang Nugget” dan “Maji Ayam Geprek”, keduanya sama-sama bergerak dibidang usaha kuliner serta menjadi pelopor di bidang usaha masing-masing, yaitu pisang nugget dan ayam geprek di Kota Manado, Sulawesi Utara, yang saat ini telah memiliki 9 cabang Bonbon Pisang Nugget dan 4 cabang Maji Ayam Geprek.

Bonbon Factory Group didirikan semenjak 2016 oleh Meidatika Ummunisah atau sering disapa Medak. Berawal dari pengalaman berbisnis selama 11 tahun serta hobinya dalam hal memasak, Medak memberanikan diri untuk menjual hasil olahan pisang nugget dengan sistem “*Pre-Order*” dari rumah. Hal tersebut berdampak besar, seiring waktu pesanan yang terus meningkat, Medak memutuskan untuk membuat tempat makan Bonbon Pisang Nugget di sekitar Area RS. Prof. Kandou, serta organisasi yang mengelolanya yakni Bonbon Factory Group. Hingga membawa Bonbon Pisang Nugget menjuarai penghargaan katategori Inovasi Bidang Camilan dari GO-JEK pada 2017. Kesuksesan Bonbon Pisang Nugget membawa semangat baru kepada Medak untuk kembali berinovasi dengan menghadirkan Maji Ayam Geprek, tempat makan olahan ayam geprek pertama di Kota Manado pada tahun 2017.

Kesuksesan Bonbon Factory Group dalam mengelola perusahaan dapat dilihat dari penghargaan-penghargaan yang dicapai diantaranya, kategori Orderan Terbanyak Go-Food Partner (2017), kategori Inovasi Terbaik Go-Food Partner (2018), kategori Inovasi Terbaik Go-Food Partner (2019), Grabfood Bisaversary Award (2020), kategori Jagoan Lokal Terpopuler Grabfood (2021).

4.1.2. Profil Bonbon Factory Group

- a. Nama : Bonbon Factory Group
- b. Alamat : Jl. Bethesda 4 Sario Kotabaru Kec. Sario Kota Manado, Sulawesi Utara.
- c. Jumlah Karyawan : 50

4.1.3. Visi dan Misi Bonbon Factory Group

- a. Visi Bonbon Factory Group
 “Menjadikan perusahaan yang menghasilkan brand-brand inovatif yang didukung manajemen profesional dan spiritual, menghasilkan produk-produk yang halal dan thayyib, mensejahterakan sdm-sdm muslim di Indonesia khususnya Sulawesi Utara, menjadikan perusahaan amanah yang bisa bekerja sama dengan mitra-mitra dan investor.”
- b. Misi Bonbon Factory Group
 1. Mengembangkan seluruh sumber daya secara berkesinambungan untuk meningkatkan profesionalisme bagi kepuasan pelanggan.
 2. Dan memberikan komitmen dan nilai terbaik bagi setiap pihak terkait.
- c. Visi Bonbon Pisang Nugget

“Menjadi produk makanan camilan olahan pisang sebagai produk unggulan Indonesia.”

d. Misi Bonbon Pisang Nugget

1. Menjadi produk makanan camilan lokal yang bermutu tinggi, inovatif, yang mudah didapatkan di mana saja yang didukung oleh tim yang solid.
2. Berkembang dan mensejahterakan seluruh mitra.
3. Menciptakan enterpreneur-enterpreneur baru dan membantu pemerintah untuk menciptakan lapangan kerja.

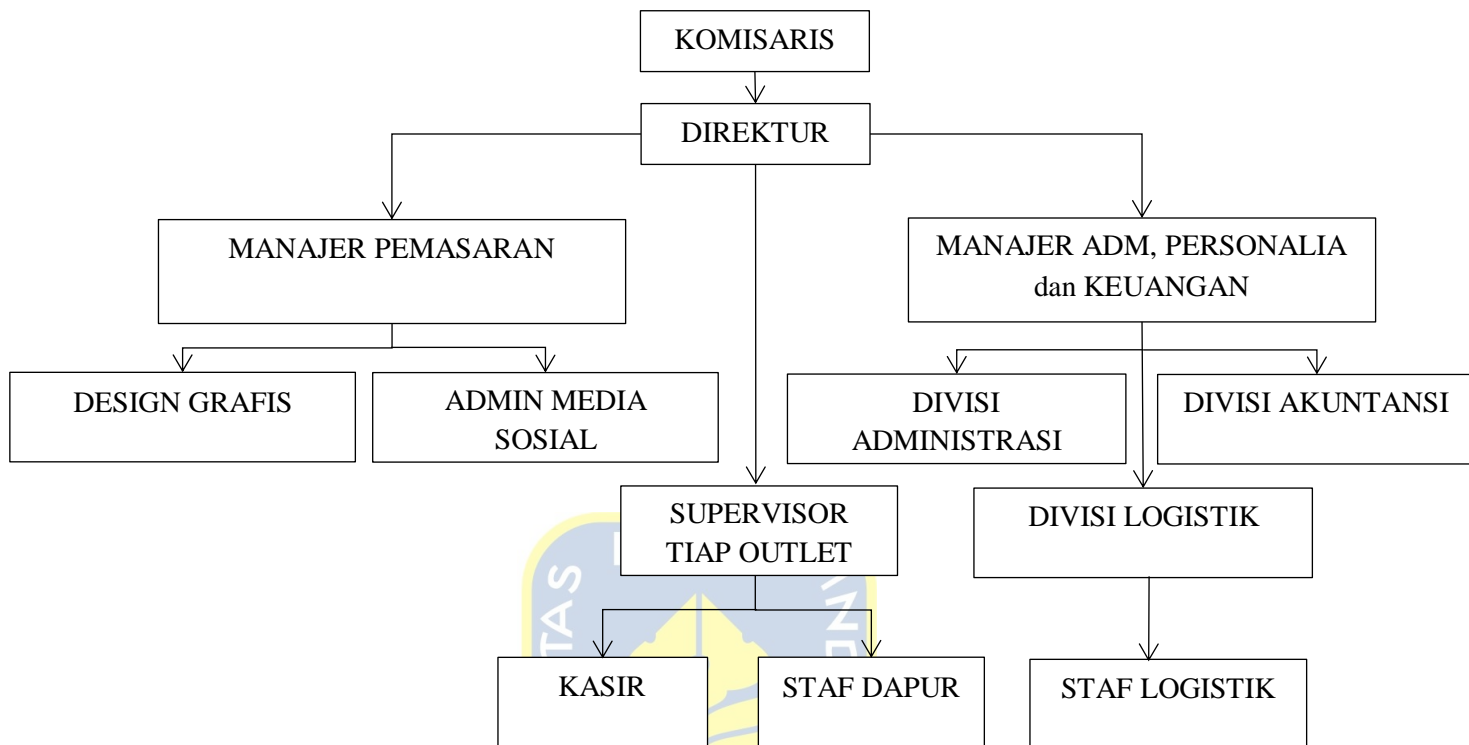
e. Visi Maji Ayam Geprek

“Membuat merk Maji Ayam Geprek menjadi *Top of Mind Awareness Brand* yang berkualitas.”

f. Misi Maji Ayam Geprek

1. Membuat outlet atau resto yang nyaman, menarik, dan higienis.
2. Menjadi resto yang bisa dijangkau dari semua kalangan masyarakat.
3. Membuka banyak outlet di Sulawesi.

4.1.5 Struktur Organisasi Bonbon Factory Group



4.1.6 Daftar Jabatan dan Tugas Pokok Bonbon Factory Group

1. **Komisaris:** Memiliki tugas mengawasi Direktur dalam pengambilan keputusan di Bonbon Factory Group, serta memberikan nasihat dan masukan kepada direktur untuk perusahaan kedepannya.
2. **Direktur:** Memiliki tugas sebagai penanggung jawab atas pengelolaan Bonbon Factory Group dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dengan seefektif dan seefisien mungkin untuk menunjang kinerja perusahaan yang lebih baik kedepannya, serta menjadi wajah utama perusahaan dalam menjalin hubungan dengan mitra bisnis.
3. **Manajer Pemasaran:** Memiliki tugas sebagai penanggung jawab atas bagian pemasaran yang dilakukan oleh Bonbon Factory Group, mulai dari

promosi produk, pemasaran pada setiap outlet, hingga pemasaran yang dilakukan melalui media sosial.

4. Manajer Adminitrasi, Personalia, dan Keuangan: Memiliki tugas sebagai penanggung jawab Divisi Admintrasi, Akuntansi, dan Logistik, serta memiliki tugas utama dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di Bonbon Factory Group, agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

5. Supervisor: Memiliki tugas sebagai penanggung jawab dari masing-masing outlet Bonbon Factory Group, seperti pelayanan, penjualan, hingga kinerja karyawan.

6. Design Grafis: Memiliki tugas sebagai penanggung jawab atas semua design yang dilakukan oleh Bobon Factory Group, baik itu design banner, pamflet, maupun design postingan media sosial.

7. Admin Media Sosial: Memiliki tugas sebagai penanggung jawab atas pengelolaan media sosial Bonbon Factory Group, seperti postingan serta komunikasi pada media sosial.

8. Divisi Adminitrasi: Memiliki tugas sebagai penanggung jawab pengelolaan pembukuan Bonbon Factory Group, seperti pembukuan data penjualan, sumber daya manusia (SDM), maupun logistik.

9. Divisi Akuntansi: Memiliki tugas sebagai penanggung jawab dalam pengelolaan keuangan pada Bonbon Factory Group, baik itu pemasukan maupun pengeluaran.

10. Divisi Logistik: Memiliki tugas sebagai penanggung jawab dalam pengelolaan gudang Bonbon Factory Group, seperti melakukan pemesanan

bahan baku, mengawasi pengelolaan persediaan bahan baku, serta mengawasi distribusi bahan baku ke setiap outlet Bonbon Factory Group.

11. Staf Logistik: Memiliki tugas sebagai karyawan yang membantu dalam pengelolaan gudang Bonbon Factory Group, seperti pengecekan ketersediaan bahan baku serta melakukan distribusi bahan baku ke setiap outlet Bonbon Factory Group.

12. Staf Dapur: Memiliki tugas sebagai karyawan yang bertanggung jawab dalam mengelola dapur serta pengolahan baku menjadi produk di Bonbon Factory Group, seperti pemotongan bahan baku, penggorengan, dan pencucian piring.

13. Kasir: Memiliki tugas sebagai karyawan yang bertanggung jawab atas uang penjualan produk yang diterima dari konsumen serta melakukan pelayanan kepada konsumen.

4.2 Analisis Budaya Organisasi Bonbon Factory Group

Setiap perusahaan tentunya memiliki budaya organisasinya masing-masing. Budaya organisasi yang menjadi sebuah karakteristik atau ciri dari sebuah perusahaan yang membedakannya dengan perusahaan lain, Bonbon Factory Group memiliki budaya organisasi sebagai berikut :

1. Lingkungan Kerja yang Ramah, Memiliki Banyak Kesamaan dan Sangat Mirip Dengan Keluarga Besar.

Karyawan di Bonbon Factory group semuanya beragama Islam, mayoritas karyawannya adalah wanita dan semuanya berhijab, Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, Usia

pekerja yang ada di Bonbon Factory Group dimulai dari usia 18 tahun hingga usia 48 tahun, dengan jumlah karyawan sebesar 50 karyawan yang didominasi oleh karyawan perempuan, yang merupakan masyarakat muslim di Sulawesi Utara. Mayoritas karyawan telah bekerja semenjak didirikannya Bonbon Factory Group.

“Torang mempekerjakan 50 karyawan muslim, mulai dari yang so ada KTP, paling muda yang torang trima umur 18 tahun baru lulus SMA, kalo yang paling tua Pak Ryan 48 tahun. Torang cuma menerima karyawan muslim, karyawan di sini kebanyakan perempuan. Alhamdulillah ada banyak karyawan yang so kerja lama di sini dari Bonbon dibangun, bahkan ada yang so kerja dari kita pe papa pe usaha sebelumnya.” (Direktur, 25/11/21).

(Kami mempekerjakan 50 karyawan muslim, mulai dari yang telah memiliki KTP, paling muda yang kami terima berumur 18 tahun dan baru lulus SMA, kalau yang paling tua Pak Ryan 48 tahun. Alhamdulillah ada banyak karyawan yang sudah lama bekerja di sini dari Bonbon dibangun). (Terjemahan Direktur, 25/11/21).

Bonbon Factory Group dalam hal pemilihan karyawan yang memiliki kualitas mental yang cocok dengan pekerjaannya. Yang pertama ialah sesuai dengan visi perusahaan memberdayakan sumber daya manusia muslim khususnya di Sulawesi Utara. Sebagaimana yang diharapkan perusahaan dengan mentalitas seorang muslim ialah, jujur, amanah, serta bertanggung jawab. Bonbon Factory Group sangat memperhatikan kebutuhan seorang muslim, seperti halnya menyediakan musholah di setiap store dengan begitu karyawan dapat mengimbangi antara beribadah dan bekerja, karyawan perempuan diwajibkan menggunakan hijab, dan untuk karyawan laki-laki diberikan waktu lebih di hari Jumat ketika istirahat untuk

melaksanakan sholat jumat berjamaah di masjid. Dampak yang didapat oleh perusahaan ialah karyawan dapat beribadah dan bekerja dengan nyaman sehingga dapat meningkatkan kinerja setiap individu serta perusahaan.

“Sesuai deng torang pe visi, torang cuma mempekerjakan karyawan muslim, dengan harapan seorang muslim itu jujur, amanah, deng bertanggung jawab. Jadi torang ada musholah deng peraturan wajib pake hijab for yang perempuan, kalo laki-laki khusus hari Jum’at dapa waktu istirahat lebih for sholat Jum’at.” (Direktur, 25/11/21).

(Sesuai dengan visi kami, kami hanya mempekerjakan karyawan muslim, dengan harapan seorang muslim itu jujur, amanah, dan bertanggung jawab. Jadi kami menyediakan musholah serta peraturan wajib memakai hijab bagi yang perempuan, sedangkan laki-laki khusus di hari Jum’at mendapat waktu istirahat lebih untuk sholat Jum’at). (Terjemahan Direktur, 25/11/21).

“Seperti yang tercantum di visi, torang berusaha memakmurkan masyarakat muslim jadi karyawan semua muslim dari manajemen Bonbon sampe tukang parkir.” (Ryan, 25/11/21).

(Seperti yang tercantum di visi, kami berusaha memakmurkan masyarakat muslim jadi karyawan semua muslim dari manajemen Bonbon sampai tukang parkir). (Terjemahan Ryan, 25/11/21).

Kemudian memiliki hubungan antar karyawan yang erat seperti hubungan kekeluargaan, kelompok kerja yang kompak, dan supervisi yang baik. Para karyawan merasakan kenyamanan dalam bekerja, adanya hubungan yang harmonis, komunikasi yang baik, serta saling menghargai antar anggota. Bonbon Factory Group juga mengadakan acara rekreasi tahunan untuk menjaga lingkungan kerja dan iklim organisasi yang baik.

2. Para Pemimpin, atau Kepala Organisasi Dipandang Sebagai Mentor atau Figur Ayah.

Para Pemimpin, atau Kepala Organisasi Dipandang Sebagai Mentor atau Figur Ayah ditunjukkan dengan adanya dukungan dari perusahaan Bonbon Factory Group berupa memperlakukan karyawan dengan baik seperti konseling terhadap karyawan yang memiliki masalah di luar pekerjaan yang berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Serta responsif terhadap kecelakaan kerja yang menimpa karyawan.

Dukungan organisasi yang dirasakan, Bonbon Factory Group menunjukkan dukungan organisasi yang baik dengan memperlakukan karyawan dengan baik seperti konseling terhadap karyawan yang memiliki masalah diluar pekerjaan yang berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Serta responsif terhadap kecelakaan kerja yang menimpa karyawan.

“Torang selaku manajemen sebisanya cepat tanggap kalo liat ada karyawan yang punya masalah, masalah pelayanan, operasional, maupun pribadi. Apalagi kalo sampe depe pekerjaan rupa taganggu, torang pangge ba cerita untuk cari jalan keluarnya sama-sama dan kalo bisa torang bantu, torang bantu sebisanya.” (Ryan, 25/11/21).

(Kami selaku manajemen sebisanya cepat tanggap kalau melihat ada karyawan yang punya masalah, masalah pelayanan, operasional, maupun pribadi, apalagi kalau sampai pekerjaannya terganggu, kami panggil komunikasi untuk cari jalan keluarnya sam-sama dan kalau bisa kami bantu akan kami bantu sebisanya). (Terjemahan Ryan, 25/11/21).

“Tuhari pernah ada kecelakaan di bagian pemotongan, langsung kita bawa ka rumah sakit, for depe biaya torang yang tanggung.” (Direktur, 25/11/21).

(waktu itu pernah ada kecelakaan di bagian pemotongan, langsung saya antar ke rumah sakit, untuk biaya kami yang tanggung). (Terjemahan Direktur, 25/11/21).

“Kita tuhari pernah kecelakaan kena mesin pemotongan, Alhamdulillah Bos deng tamang-tamang capat tolong kong bawa ka rumah sakit.” (Abdul, 25/11/21).

(Saya waktu itu pernah kecelakaan terkena mesin pemotongan, Alhamdulillah Bos dengan teman-teman cepat menolong kemudian di anatar ke rumah sakit). (Terjemahan Abdul, 25/11/21).

3. Tingkat Keterlibatan yang Tinggi.

Keterlibatan kerja karyawan di Bonbon Factory Group sangat terlihat pada wewenang yang diberikan oleh manajemen terhadap karyawannya dalam setiap evaluasi kerja, baik harian maupun bulanan. Keterlibatan kerja, keterlibatan kerja karyawan di Bonbon Factory Group sangat terlihat pada wewenang yang diberikan oleh manajemen terhadap karyawannya dalam setiap evaluasi kerja, baik harian maupun bulanan.

“Untuk evaluasi, setiap hari ada evaluasi di masing-masing store deng evaluasi bulanan. Evaluasi harian for controlling kualitas layanan harian. Jadi torang komunikasi sekalian diskusi dengan seluruh karyawan store. Mulai dari masalah layanan, operasional, sampai persiapan for besok. Karyawan biasanya kase masukkan tentang masalah operasional biar lebe efektif dan efisien. Kalo evaluasi bulanan biasanya torang bahas masalah administratif, jadi yang ikut cuman dari supervisor deng manajemen.” (Ryan, 25/11/21).

(Untuk evaluasi, setiap hari ada evaluasi di masing-masing store dan evaluasi bulanan. Evaluasi harian untuk controlling kualitas layanan harian. Jadi kami mengkomunikasikan sekaligus diskusi dengan seluruh karyawan store. Mulai dari masalah layanan, operasional sampai persiapan untuk besok. Karyawan biasanya memberikan masukkan tentang masalah operasional agar lebih efektif dan efisien. Kalau evaluasi bulanan biasanya kami membahas tentang masalah administratif, jadi yang ikut hanya dari supervisor dan manajemen.) (Terjemahan Ryan, 25/11/21).

“Iya, saya sering dilibatkan dalam evaluasi, biasanya abis bakerja ada evaluasi, torang jaga bahas tentang operasional harian deng persiapan for eso.” (Naya, 25/11/21).

(Iya, saya sering dilibatkan dalam evaluasi, biasanya setelah bekerja ada evaluasi, kami sering membahas tentang

operasional harian dan persiapan untuk besok.) (Terjemahan Naya, 25/11/21).

“Kalo evaluasi harian semua karyawan setelah shif ada pembahasan layanan dan operasional. Kong kalo evaluasi bulanan itu biasa bahas keuangan deng kinerja bulanan.” (Djenab, 25/11/21).

(Kalau evaluasi harian semua karyawan setelah shif ada pembahasan layanan dan operasional. Lalu kalau evaluasi bulanan itu biasa membahas keuangan dan kinerja bulanan.) (Terjemahan Djenab, 25/11/21).

karyawan merasa membutuhkan aktualisaasi diri berupa pengembangan potensi yang dimilikinya, karyawan Bonbon Factory Group merasa senang dan butuh akan tugas-tugas yang menantang, sehingga keahlian, kemampuan, keterampilan, serta kreatifitas yang dimiliki karyawan dapat berkembang serta dapat digunakan secara maksimal. Motivasi karyawan di Bonbon Factory Group yang pertama, ialah motivasi kebutuhan fisiologis, kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan yang paling dasar, karyawan Bonbon Factory Group membutuhkan pendapatan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari guna untuk bertahan hidup. Yang kedua, ialah motivasi kebutuhan aktualisasi diri, karyawan membutuhkan aktualisaasi diri berupa pengembangan potensi yang dimilikinya, karyawan Bonbon Factory Group merasa senang dan butuh akan tugas-tugas yang menantang, sehingga keahlian, kemampuan, keterampilan, serta kreatifitas yang dimiliki karyawan dapat berkembang serta dapat digunakan secara maksimal. Yang ketiga, ialah motivasi kebutuhan sosial, kebutuhan sosial yang dibutuhkan oleh karyawan berupa hubungan antar karyawan, afiliasi

dan rekreasi. Karyawan Bonbon Factory Group memiliki hubungan antar karyawan yang erat seperti hubungan kekeluargaan, kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik dan rekreasi bersama tahunan.

“Motivasi saya, karna butuh pekerjaan for memenuhi kebutuhan sehari-hari.” (Djenab, 25/11/21).

(Motivasi saya, karena butuh pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari). (Terjemahan Djenab, 25/11/21).

“Kalo kita pe motivasi for cari pengalaman, deng bantu Bos. Bos panggil kita kerja di sini kong banyak se blajar hal-hal baru yang bermanfaat for kita”. (Naya, 25/11/21).

(Kalau saya Motivasinya untuk mencari pengalaman, juga membantu Bos. Bos mengajak saya kerja di sini dan mengajarkan saya banyak hal-hal baru yang bermanfaat untuk saya). (Terjemahan Naya, 25/11/21).

“For motivasi, kita lebe ka cari pengalaman, pendapatan, deng punya relasi teman-teman baru.” (Abdul, 25/11/21).

(untuk motivasi, saya lebih ke mencari pengalaman, pendapatan, dan punya relasi teman-teman baru). (Terjemahan Abdul, 25/11/21).

4. Organisasi Diselenggarakan Bersama Oleh Loyalitas dan Tradisi.

Loyalitas yang nampak dari perusahaan Bonbon Factory Group ialah tingkat seorang karyawan memihak pada perusahaan dan tujuan-tujuannya serta keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Loyalitas organisasi karyawan Bonbon Factory Group sangatlah tinggi dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang sudah bekerja lebih dari 3 tahun.

“Alhamdulillah ada banyak karyawan yang so kerja lama di sini, bahkan ada yang so kerja dari kita pe papa pe usaha sebelumnya”. (Direktur, 25/11/21).

(Alhamdulillah ada banyak karyawan yang sudah lama bekerja di sini, bahkan sudah bekerja dari usaha papa sebelumnya”.) (Terjemahan Direktur, 25/11/21).

“Kita so lima tahun ba kerja di Bonbon”. (Rika, 25/11/21)
(saya sudah lima tahun bekerja di Bonbon). (Terjemahan Rika, 25/11/21).

“Saya so lama bekerja deng keluarga Bu Bos, dari blum ada Bonbon. Pas ada Bonbon, saya iko karja di Bonbon dari masi pertama sampe skarang ini.” (Yanti, 25/11/21).
(Saya sudah lama bekerja dengan keluarga Bu Bos, sejak Bonbon belum dibangun. Di saat Bonbon sudah dibangun, saya ikut bekerja di sini sejak awal sampai saat ini.)
(Terjemahan Yanti, 25/11/21).

Loyalitas selanjutnya juga terlihat dari kepuasan karyawan dalam pekerjaannya dikarenakan lingkungan kerja yang nyaman penuh semangat dan bernuansa kekeluargaan. Karyawan juga merasa ingin tetap bekerja dalam organisasi dan mempersembahkan kemampuan terbaiknya kepada pekerjaannya untuk kepentingan perusahaan. Karyawan pada perusahaan Bonbon Factory Group memiliki persepsi yang baik mengenai perusahaan. Para karyawan merasa puas dalam pekerjaannya dikarenakan lingkungan kerja yang nyaman penuh semangat dan bernuansa kekeluargaan. Karyawan juga merasa ingin tetap bekerja dalam organisasi dan mempersembahkan kemampuan terbaiknya kepada pekerjaannya untuk kepentingan perusahaan.

“Saya senang bekerja di Bonbon karena bos deng tamang-tamang bae-bae.” (Djenab, 25/11/21).
(Saya senang bekerja di Bonbon karena bos dan teman-teman sangat baik). (Terjemahan Djenab, 25/11/21).

“Di Bonbon komunikasi deng tamang-tamang paling penting, karna torang sama-sama saling menghargai satu deng yang lain, komunikasi deng Bu Tiwi (Direktur) le baik, karna Ibu selalu menghargai karyawan.” (Abdul, 25/11/2021).
(Di Bonbon komunikasi dengan teman-teman paling penting, karena kita sama-sama saling menghargai satu sama lain, komunikasi dengan Bu Tiwi (Direktur) juga baik, karna Ibu selalu menghargai karyawan). (Terjemahan Abdul, 25/11/21).

“Torang batamang so sama deng keluarga, karna amper hari-hari sama-sama, jadi so nyaman bakerja di sini.” (Yanti, 25/11/21).

(Kami berteman sudah seperti keluarga, karena hampir setiap hari bersama, jadi sudah nyaman bekerja di sini). (Terjemahan Yanti, 25/11/21).

“Bekerja di sini nyaman, tamang-tamang bae-bae samua, atasan le bae-bae. Jadi so nda mau mo pindah kerja di tempat lain.” (Rika, 25/11/21).

(Bekerja di sini nyaman, teman-teman semua baik, atasan juga baik. jadi tidak ingin pindah kerja di tempat lain). (Terjemah Rika, 25/11/21).

“Nyaman sekali karja di sini, tanpa karja dapa rasa rupa rumah kedua. Kita slalu suka mo kase yang terbaik for teman-teman karyawan, bos, deng konsumen.” (Naya, 25/11/21).

(Nyaman sekali kerja di sini, tempat kerja sama halnya dengan rumah kedua. Saya selalu ingin memberikan yang terbaik untuk teman-teman karyawan, bos, dan juga konsumen). (Terjemahan Naya, 25/11/21).

“Samua yang ada di sini saling baku kase semangat, peduli satu sama lain. Jadi beking rasa nyaman dengan smangat for bakerja.” (Salis, 25/11/21).

(Semua yang ada di sini saling menyemangati, peduli satu sama lain. Jadi membuat rasa nyaman dan semangat untuk bekerja). (Terjemahan Salis, 25/11/21).

5. Penekanan Pada Manfaat Jangka Panjang Dari Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Bonbon Factory Group merupakan perusahaan yang menggunakan sistem penghargaan kepada karyawannya. Dalam perusahaan Bonbon Factory Group menerapkan peraturan adanya potongan gaji untuk karyawan yang terlambat dan juga apabila adanya minus di bagian kasir. Uang potongan tersebut kemudian disimpan dan digunakan sebagai uang penghargaan kepada pegawai yang rajin serta untuk kasir yang jumlah transaksinya pas tanpa selisih. Bonbon Factory

Group melakukan pemberdayaan karyawan dengan cara karyawan selalu diikuti sertakan dalam evaluasi kerja harian dan rapat bulanan perusahaan, dalam evaluasi kerja harian dan rapat bulanan perusahaan tersebut karyawan dapat menyampaikan keluhan serta saran terhadap permasalahan yang terjadi dalam perusahaan guna untuk menyusun strategi kedepannya dan menentukan sasaran.

“Torang ada peraturan potong gaji for karyawan yang terlambat, deng kalo ada minus di bagian kasir. Uang potongan itu torang simpan baru torang pake for uang penghargaan karyawan yang rajin deng for kasir yang jumlah transaksinya pas nda ada selisih.” (Direktur, 25/11/21).

(Kami punya peraturan memotong gaji untuk karyawan yang terlambat, juga kalau adanya minus di bagian kasir. Uang potongan ini kami simpan lalu kami pakai untuk uang penghargaan karyawan yang rajin dan untuk kasir yang jumlah transaksinya pas tanpa adanya selisih). (Terjemahan Direktur, 25/11/21).

“For kasir depe kerja memang perlu teliti, jangan sampe nanti ada minus. Kalo minus ada potongan gaji. Kalo Alhamdulillah pas, ada rewardnya.” (Salis, 25/11/21).

(Untuk kasir kerjanya memang perlu teliti, jangan sampai nanti ada minus. Kalau minus ada potongan gaji. Kalau Alhamdulillah pas, ada rewardnya). (Terjemahan Salis, 25/11/21).

Bonbon Factory Group melakukan pemberdayaan karyawan dengan cara karyawan selalu diikuti sertakan dalam evaluasi kerja harian dan rapat bulanan perusahaan, dalam evaluasi kerja harian dan rapat bulanan perusahaan tersebut karyawan dapat menyampaikan keluhan serta saran terhadap permasalahan yang terjadi dalam perusahaan guna untuk menyusun strategi kedepannya dan menentukan sasaran.

“Iya, kita sering dilibatkan dalam evaluasi, biasanya abis bakerja ada evaluasi, torang jaga bahas tentang operasional harian deng persiapan for eso.” (Naya, 25/11/21).

(Iya, saya sering dilibatkan dalam evaluasi, biasanya setelah bekerja ada evaluasi, kami sering membahas tentang operasional harian dan persiapan untuk besok.) (Terjemahan Naya, 25/11/21).

“Kalo evaluasi harian semua karyawan setelah shif ada pembahasan layanan dan operasional. Kong kalo evaluasi bulanan itu biasa bahas keuangan deng kinerja bulanan.” (Djenab, 25/11/21).

(Kalau evaluasi harian semua karyawan setelah shif ada pembahasan layanan dan operasional. Kalau evaluasi bulanan itu biasa membahas keuangan dan kinerja bulanan). (Terjemahan Djenab, 25/11/21).

“ Iya, kita dilibatkan di evaluasi, kalo for bagian gudang biasanya torang ja evaluasi tentang persediaan.” (Abdul, 25/11/21).

(Iya, saya dilibatkan dalam evaluasi, kalau untuk bagian gudang biasanya kami evaluasi mengenai persediaan). (Terjemahan Abdul, 25/11/21).

“Iya, bagian kasir le tentunya dilibatkan dalam evaluasi. Karna evaluasi hasil penjualan tanggung jawab kasir.” (Salis, 25/11/21).

(Iya, bagian Kasir juga tentunya dilibatkan dalam evaluasi. Karena evaluasi hasil penjualan tanggung jawab kasir). (Terjemahan Salis, 25/11/21).

“Iya, semua karyawan dilibatkan dalam evaluasi, dalam evaluasi ini torang ada penilaian torang pe kinerja kerja.” (Rika, 25/11/21).

(Iya, semua karyawan dilibatkan dalam evaluasi, dalam evaluasi ini kami ada penilaian mengenai kinerja kerja kami). (Terjemahan Rika, 25/11/21).

“Iya, ada dilibatkan. Tiap hari ada evaluasi. Di evaluasi bole jadi tempat torang for bilang ada kendala apa yang terjadi ni hari, torang kase le bole kase masukkan.” (Yanti, 25/11/21).

(Iya, dilibatkan. Setiap hari ada evaluasi. Di evaluasi bisa menjadi tempat kami untuk mengatakan ada kendala apa yang terjadi di hari ini. Kami juga bisa memberi masukkan). (Terjemahan Yanti. 25/11/21).

6. Keterbukaan Terhadap Kebutuhan Pelanggan dan Kepedulian Terhadap masyarakat.

Keterbukaan terhadap pelanggan pada perusahaan Bonbon Factory Group dapat di lihat dalam prosedur pelayanan yang meliputi waktu penyelesaian, rincian biaya dan nomor antrian yang di informasikan secara terbuka. Bonbon Factory group menerapkan pelayanan dengan disiplin waktu yang baik untuk waktu tunggu dan juga waktu proses. Konsumen yang ingin memesan makanan pertama-tama melakukan antri, lalu melakukan pemesanan di bagian kasir dan menerima struk belanja beserta dengan nomor antrian. kemudian menunggu beberapa saat sampai makanan kemudian disajikan sesuai dengan urutan antrian. Tidak hanya dalam disiplin waktu perusahaan juga menerapkan pelayanan yang ramah serta sopan, adanya tanggung jawab dalam menangani komplain dari pelanggan, kualitas pelayanan lainnya yang menonjol dari Bonbon Factory Group ialah berkaitan dengan lokasi yang nyaman, bersih, adanya toilet. lahan parkir yang memadai, serta adanya mushola.

Pada Bonbon Factory Group panduan pekerjaan yang peneliti temukan ialah sebagai berikut:

Karyawan Bonbon Factory Group menerapkan budaya pelayanan yang prima di mulai dari lingkungan internal sesama karyawan, maupun eksternal dengan pelanggan maupun dengan pihak luar yang menjalin kerjasama dengan perusahaan. Dalam lingkungan internal perusahaan Bonbon Factory Group mengharuskan setiap anggota organisasi untuk saling memberi fasilitas yang

memiliki tujuan agar mendukung kelancaran proses produksi dan pembentukan jasa yang nantinya akan menghasilkan pelayanan prima di lingkungan eksternal. Untuk pelayanan prima di lingkungan eksternal dengan pelanggan perusahaan Bonbon Factory group menerapkan pelayanan dengan disiplin waktu yang baik untuk waktu tunggu dan juga waktu proses. Konsumen yang ingin memesan makanan pertama-tama melakukan antri, lalu melakukan pemesanan di bagian kasir dan menerima struk belanja beserta dengan nomor antrian. kemudian menunggu beberapa saat sampai makanan kemudian disajikan sesuai dengan urutan antrian. Tidak hanya dalam disiplin waktu perusahaan juga menerapkan pelayanan yang ramah serta sopan, adanya tanggung jawab dalam menangani komplain dari pelanggan, kualitas pelayanan lainnya yang menonjol dari Bonbon Factory Group ialah berkaitan dengan lokasi yang nyaman, bersih, adanya toilet. lahan parkir yang memadai, serta adanya mushola.

Pembahasan berikutnya mengenai standar perilaku yang masuk dalam pembahasan norma perusahaan. Berdasarkan observasi dan wawancara berikut Standar perilaku karyawan Bonbon Factory Group yang peneliti dapatkan :

- Karyawan Bonbon Factory Group harus menerapkan perilaku yang baik.
- Taat pada aturan-aturan yang berlaku.
- Jujur dan dapat dipercaya.
- Melakukan tugas dengan efektif dan efisien.
- kompak dalam bekerja.
- selalu teliti dan berhati-hati dalam bekerja.
- memasukkan laporan tepat waktu

- tidak adanya minus pada bagian kasir
- aktif bertanya kepada supervisor
- pada bagian produksi mengecek kadaluwarsa barang dan jumlah barang untuk dimasukkan ke gudang

“For pelayanan torang kase pelayanan prima dari torang yang sesama karyawan sampe deng yang pihak luar termasuk pelanggan. Jadi dari sesama karyawan saling bantu agar bisa kasih yang terbaik untuk pelanggan. Musti disiplin waktu, sopan, ramah, tanggung jawab kalo ada komplain dari pelanggan”. (Ryan, 25/11/21).

(Untuk pelayanan kami memberi pelayanan prima, mulai dari sesama karyawan sampai pihak luar termasuk pelanggan. Jadi mulai dari sesama karyawan saling membantu untuk bisa memberikan yang terbaik untuk pelanggan. Harus disiplin waktu, sopan, ramah, bertanggung jawab kalau ada komplain dari pelanggan). (Terjemahan Ryan 25/11/21).

“Kalo di Bonbon torang pe standar perilaku karyawan, rupa musti menerapkan perilaku yang baik, taat pada aturan-aturan yang ada, jujur boleh mo percaya, bekeng tugas dengan efektif dan efisien, kompak, slalu teliti deng hati-hati dalam bekerja, memasukkan laporan tepat waktu, nda ada minus di bagian kasir, aktif ba tanya pa supervisor, bagian produksi cek kadaluwarsa barang deng jumlah barang for dimasukkan ke gudang.” (Direktur, 25/11/21).

(Kalau di Bonbon kami memiliki standar perilaku karyawan, seperti harus menerapkan perilaku yang baik, taat pada aturan-aturan yang ada, jujur dapat dipercaya, melakukan tugasnya dengan efektif dan efisien, kompak, selalu teliti dan berhati-hati dalam bekerja, memasukkan laporan tepat waktu, bagian kasir tidak minus, aktif bertanya pada supervisor, bagian produksi mengecek kadaluarsa barang dan jumlah barang untuk dimasukkan ke gudang.) (Terjemahan Direktur, 25/11/21).

4.2.1 Proses Terbentuknya Budaya Organisasi Bonbon Factory Group

Proses terbentuknya budaya organisasi Bonbon Factory Group berawal dari pemimpin serta manajemen perusahaan yang menanamkan nilai-nilai budaya organisasi kepada keseluruhan karyawan. Proses ini

dimulai dari proses rekrutmen karyawan. Karyawan yang dipekerjakan di Bonbon Factory Group adalah karyawan yang beragama islam, untuk wanita diwajibkan untuk menggunakan hijab. Hal ini sesuai dengan visi perusahaan yaitu memberdayakan sumber daya manusia muslim khusus di sulawesi utara. Selain itu perusahaan juga mengharapkan mentalitas seorang muslim ialah, jujur, amanah, serta bertanggung jawab. Untuk mendukung hal tersebut perusahaan memberikan dukungan berupa fasilitas mushola di setiap store sehingga karyawan dapat beribadah dan bekerja dengan nyaman yang berdampak pada peningkatan kinerja setiap karyawan. Karyawan yang bekerja di Bonbon Factory Group memiliki persepsi bahwa mereka semua adalah satu keluarga. Dalam observasi, peneliti melihat adanya hubungan keluarga yang erat, seperti perayaan ulang tahun, saling peduli apabila ada satu karyawan yang tiba-tiba sakit, melakukan liburan bersama, dan lain-lain. Hal ini dilatar belakangi oleh sikap pimpinan Bonbon factory Group yang ramah, peduli dan sangat menghargai karyawan. Pimpinan perusahaan menunjukkan dukungan organisasi yang baik dengan memperlakukan karyawan dengan baik seperti konseling terhadap karyawan yang memiliki masalah diluar pekerjaan yang berdampak pada kinerja karyawan tersebut. Serta responsif terhadap kecelakaan kerja yang menimpa karyawan.

Pimpinan perusahaan memberikan wewenang berupa keterlibatan kontroling, penyelesaian masalah, sampai pada perencanaan kedepannya untuk perusahaan. Dalam evaluasi karyawan dapat menyampaikan kendala

yang dirasakan selama bekerja serta memberikan masukan. Dengan adanya keterlibatan karyawan ini membuat karyawan menjadi paham akan orientasi kinerja dari perusahaan dan hubungan kekeluargaan.

Cara-cara yang dilakukan oleh pemimpin perusahaan Bonbon Factory Group membentuk komitmen dan loyalitas yang kuat dalam perusahaan. Karyawan merasa memiliki kontribusi dan dibutuhkan oleh perusahaan, serta merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya.

Pimpinan perusahaan Bonbon Factory group juga mengadakan sistem penghargaan kepada karyawan, karyawan yang mendapatkan penghargaan ialah karyawan yang rajin, dan khusus untuk bagian kasir ialah jumlah transaksinya pas dan tidak ada selisih. Dalam prosedur pelayanan yang meliputi waktu penyelesaian, rincian biaya dan nomor antrian di informasikan secara terbuka. Bonbon Factory group menerapkan pelayanan dengan disiplin waktu yang baik untuk waktu tunggu dan juga waktu proses. Konsumen yang ingin memesan makanan pertama-tama melakukan antri, lalu melakukan pemesanan di bagian kasir dan menerima struk belanja beserta dengan nomor antrian. kemudian menunggu beberapa saat sampai makanan kemudian disajikan sesuai dengan urutan antrian. Tidak hanya dalam disiplin waktu perusahaan juga menerapkan pelayanan yang ramah serta sopan, adanya tanggung jawab dalam menangani komplain dari pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan serta data yang didapat dari proses wawancara tersebut, peneliti mendapati bahwa praktek yang dilakukan oleh pimpinan dan manajemen perusahaan Bonbon Factory Group tersebut

menciptakan budaya organisasi yang kuat di perusahaan. Dalam hal ini budaya organisasi yang tercipta di Bonbon Factory Group adalah budaya organisasi klan, yang mana adanya hubungan erat seperti kekeluargaan yang dirasakan setiap anggota mulai dari pemimpin, manajemen, serta karyawan Bonbon Factory Group.

4.2.2 Mendesiminasi Budaya Organisasi di Bonbon Factory Group kepada seluruh Anggota

Agar budaya organisasi Bonbon Factory dapat dimengerti serta dipahami oleh seluruh karyawan tentunya diperlukan sosialisasi budaya organisasi kepada seluruh karyawan.

Sosialisasi budaya organisasi yang dilakukan oleh Bonbon Factory Group dilakukan melalui :

1. Sosialisasi dilakukan melalui seleksi calon karyawan. Sosialisasi ini di mulai sebelum seseorang bergabung ke dalam perusahaan. Pemimpin perusahaan melakukan wawancara dan pelamar atau calon karyawan akan ditanya pengetahuan mengenai perusahaan.
2. Setelah pelamar diterima pihak perusahaan, pelamar akan diperkenalkan dengan perusahaan dan bidang-bidang pekerjaan atau dapat dikatakan sebagai masa training. Untuk Bonbon Factory Group sendiri memberlakukan masa training selama 14 hari.
3. Pendalaman bidang pekerjaan Pendalaman bidang pekerjaan karyawan dan pemahaman tugas, hak dan kewajiban dilakukan oleh pimpinan perusahaan. Pendalaman bidang pekerjaan karyawan dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan kerja sesuai dengan analisis kebutuhan dan permasalahannya.

4. Penempatan calon karyawan, calon karyawan Bonbon Factory Group ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan bidang keahliannya. Kemudian Pengukuran kinerja dan pemberian penghargaan diukur secara periodik awal, yaitu selama 3 bulan. Kemudian dilakukan sekali dalam setiap bulannya.
5. Penanaman kesetiaan kepada nilai-nilai utama perusahaan. Kesetiaan kepada nilai-nilai utama seperti menanamkan rasa memiliki perusahaan, memberikan penghargaan pada karyawan dan mengutamakan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.
6. Pimpinan perusahaan memberikan informasi kepada karyawan berupa peraturan-peraturan dalam perusahaan sanksi-sanksi kerja agar karyawan mampu untuk memahami dan mematuhi.

“For sosialisasi budaya organisasi itu, pertama sosialisasi dari pas ba rekrut calon karyawan, torang wawancara tanya-tanya dorang pe pengetahuan, baru kalo so lulus tahap itu torang kase training 14 hari, baru dorang mendalami dorang pe bidang kerja selama masa training itu. Baru torang tempatkan sesuai dengan dorang pe keahlian. cuman walaupun so ditempatkan torang tetap melakukan pengukuran kinerja, pemberian penghargaan awal periodik di tiga bulan pertama. Baru abis itu setiap bulan. Sosialisasi berikut di torang kase kuat nilai kestiaan, rasa memiliki perusahaan. baru torang ada penghargaan untuk karyawan deng utamakan kase pelayanan yang terbaik for konsumen. Yang terakhir torang kase informasi tentang peraturan deng sanksi-sanksi kerja, spaya torang pe karyawan mampu for paham deng patuhi itu peraturan.” (Direktur, 25/11/21).

(Untuk sosialisasi budaya organisasi, pertama sosialisasi saat merekrut calon karyawan, kami melakukan wawancara untuk menanyakan mengenai pengetahuan calon karyawan. Apabila telah lulus dari tahap itu kami memberikan training selama 14 hari, untuk mendalami bidang pekerjaan selama masa training itu. Setelah itu kami menempatkan calon karyawan sesuai dengan keahliannya. Hanya saja walaupun sudah ditempatkan kami tetap melakukan pengukuran kinerja, pemberian penghargaan awal periodik di 3 bulan pertama,

kemudian dilakukan setiap bulan. Sosialisasi berikutnya adalah kami melakukan penguatan nilai kesetiaan, rasa memiliki perusahaan, kami juga punya penghargaan untuk karyawan dan mengutamakan memberi pelayanan terbaik untuk konsumen. Yang terakhir adalah kami memberikan informasi tentang peraturan dan sanksi kerja, agar karyawan kami mampu untuk memahami dan mematuhi peraturan). (Terjemahan Direktur, 25/11/21).

“Mengkomunikasikan budaya organisasi di mulai dari torang merekrut calon karyawan. Torang lakukan wawancara, abis itu calon karyawan ada proses training selama 14 hari. Torang kase blajar tentang dorang pe tugas, trus torang juga kase kenal lebih dalam tentang perusahaan. Peraturan deng sanksi-sanksi juga torang kase tau supaya karyawan lebih disiplin, paham peraturan deng tentunya patuhi peraturan. Karyawan yang memenuhi syarat deng menyatakan mampu untuk melakukan tugas, Torang tempatkan posisinya sesuai dengan keahliannya. Karyawan ini nantinya masih akan di pantau kinerjanya dalam waktu 3 bulan. Lalu berikutnya setiap bulan. Karyawan yang kinerjanya baik nantinya akan dapat penghargaan.” (Ryan, 25/11/21).

(Mengkomunikasikan budaya organisasi dimulai dari kami merekrut calon karyawan. Kami melakukan wawancara, setelah itu calon karyawan ada proses training selama 14 hari. Kami ajarkan tentang tugas mereka. Kemudian kami juga mengenalkan lebih dalam mengenai perusahaan. Peraturan dan sanksi-sanksi juga kami beritahukan agar karyawan lebih disiplin, paham peraturan dan tentunya mematuhi aturan. Karyawan yang memenuhi syarat dan menyatakan mampu melaksanakan tugas, akan kami tempatkan posisinya sesuai keahliannya. Karyawan ini nantinya masih akan dipantau kinerjanya dalam waktu 3 bulan. Setelah itu setiap bulan. Karyawan yang baik akan mendapatkan penghargaan). (Terjemahan Ryan,25/11/21).

4.3 Peranan Manajer dalam Mengelolah Budaya Organisasi Bonbon Factory

Group

Para manajer memiliki peran yang sangat penting dan tanggung jawab yang besar dalam suatu organisasi begitu pun dengan peran manajer dalam perusahaan Bonbon Factory Group. Sebagai seorang manajer yang menjalankan

perannya, manajer Bonbon Factory Group selalu berada di tengah-tengah karyawannya untuk mengawasi karyawan baik dari segi produktivitas, kinerja, maupun kenyamanan, sehingga mampu melahirkan suasana yang nyaman untuk semua karyawan. Karyawan Bonbon Factory Group memiliki latar belakang yang cukup beragam yang dapat memicu terjadinya konflik, manajer tentunya harus memperhatikan hal ini dan dapat memadukan setiap karyawan agar dapat bekerja sama dan bersinergi untuk menghasilkan kinerja yang efektif. Karyawan membutuhkan seorang manajer yang mampu mengayomi serta dapat mendengar keluh kesahnya.

Manajer Bonbon Factory Group melakukan tugas-tugas rutinnnya seperti melakukan evaluasi kerja harian dan rapat bulanan untuk membahas kinerja karyawan sekaligus untuk mencari solusi bersama mengenai kendala yang sedang dihadapi perusahaan dan juga karyawan apabila adanya target yang tidak tercapai. Kemudian manajer mengkomunikasikan informasi mengenai keputusan yang telah dibuat kepada seluruh karyawan.

Manajer Bonbon Factory Group melaksanakan peran sebagai pencari informasi yang berkaitan dengan perusahaan, dalam peranya sebagai juru bicara atau perwakilan perusahaan manajer meneruskan informasi mengenai perusahaan dan tujuan perusahaan kepada pihak luar serta berpartisipasi dalam mengambil bagian dalam melakukan negosiasi untuk kepentingan bisnis perusahaan.

Manajer Bonbon Factory Group bertugas untuk membuat perencanaan masa depan perusahaan dengan membuat proyek-proyek perbaikan dan

peningkatan kualitas serta produktivitas, membagi sumber daya baik berupa dana, tenaga kerja, peralatan dan sumber daya lainnya untuk mendapat hasil yang baik.

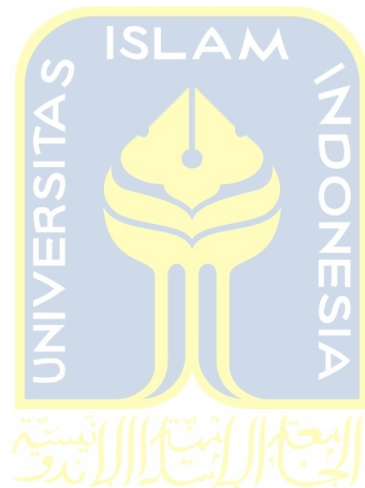
“For peran manajer dalam mengelola budaya organisasi adalah torang kerjakan torang pe tugas mulai dari evaluasi harian sampe bulanan, bahas tentang kinerja karyawan sekalian cari solusi sama-sama dari kendala yang ada ato ada target mar belum tercapai. Abis itu torang kase tau hasil keputusan pa semua karyawan. Manajer juga ada tugas for buat perencanaan kedepan untuk perusahaan, buat proyek-proyek for perbaikan deng peningkatan kualitas juga produktivitas. Bisa membagi sumber daya dari dana, tenaga kerja, peralatan dan lain-lain for dapat hasil yang baik.” (Ryan, 25/11/21).

(Untuk peran manajer dalam mengelola budaya organisasi adalah kami mengerjakan tugas kami sebagai manajer dimulai dari evaluasi harian sampai bulanan untuk membahas kinerja karyawan sekalian mencari solusi bersama dari kendala yang ada atau adanya target yang belum tercapai. Setelah itu kami memberitahu hasil putusan kepada seluruh karyawan. Manajer juga punya tugas untuk membuat perencanaan masa depan untuk perusahaan, membuat proyek-proyek untuk perbaikan dan peningkatan kualitas serta produktivitas. Bisa membagi sumber daya dari dana, tenaga kerja, peralatan dan lain-lain untuk mendapatkan hasil yang baik). (Terjemahan Ryan, 25/11/21).

“Peran manajer dalam mengelola budaya organisasi pertama adalah torang melakukan evaluasi harian deng bulanan di setiap store. Kalo ada masalah ato kendala torang diskusi sama-sama, torang juga menerima masukan dari karyawan. Abis itu hasil dari diskusi torang sampaikan ke semua karyawan. Peran bikin perencanaan for peningkatan torang pe kualitas juga termasuk peran manajer. Manajer juga jadi perwakilan perusahaan kalo ada tamu dari luar for ba negosiasi deng for saling tukar informasi dari torang ke dorang,ato sebaliknya.” (Direktur 25/11/21).

(Peran manajer dalam mengelola budaya organisasi, pertama adalah kami melakukan evaluasi harian dengan bulanan di setiap store. Kalau terdapat masalah atau kendala kami berdiskusi bersama, kami juga menerima masukan dari karyawan. Setelah itu hasil dari diskusi kami sampaikan ke semua karyawan. Peran membuat perencanaan untuk peningkatan kualitas kami juga merupakan peran manajer. Manajer juga menjadi perwakilan perusahaan apabila ada

tamu dari luar untuk bernegosiasi dan juga untuk saling bertukar informasi dari kami ke pihak luar ataupun sebaliknya). (Terjemah Direktur, 25/11/21).



BAB V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Budaya Organisasi Bonbon Factory Group dapat dikategorikan sebagai Budaya Organisasi klan. Budaya organisasi Bonbon Factory group memiliki :

1. Lingkungan Kerja yang Ramah, Memiliki Banyak Kesamaan dan Sangat Mirip Dengan Keluarga Besar.
2. Para Pemimpin, atau Kepala Organisasi Dipandang Sebagai Mentor atau Figur Ayah.
3. Tingkat Keterlibatan yang Tinggi.
4. Organisasi Diselenggarakan Bersama Oleh Loyalitas dan Tradisi.
5. Penekanan Pada Manfaat Jangka Panjang Dari Pengembangan Sumber Daya Manusia, Keterbukaan Terhadap Kebutuhan Pelanggan dan Kepedulian Terhadap masyarakat.

Dalam mengelola Budaya Organisasi, Manajer Bonbon Factory Group melakukan tugas-tugas rutinnnya seperti melakukan evaluasi kerja harian dan rapat bulanan untuk membahas kinerja karyawan sekaligus untuk mencari solusi bersama mengenai kendala yang sedang dihadapi perusahaan, melaksanakan peran sebagai pencari informasi yang berkaitan dengan perusahaan, bertugas untuk membuat perencanaan masa depan perusahaan dengan membuat proyek-proyek perbaikan dan peningkatan kualitas dan

produktivitas, membagi sumber daya baik berupa dana, tenaga kerja, peralatan dan sumber daya lainnya untuk mendapat hasil yang baik.

5.2 Saran

Budaya Organisasi pada Bonbon Factory Group sudah baik, terlihat dari respon para karyawan dalam wawancara peneliti di Bonbon Factory Group. Saran dari peneliti untuk tim manajemen Bonbon Factory Group untuk dapat lebih meningkatkan lagi penanaman budaya organisasi kekeluargaan yang dibangun, lebih memotivasi karyawan serta dapat menjaga iklim organisasi yang harmonis, agar karyawan merasa memiliki perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak pada kinerja perusahaan yang lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abo Murad, M. Abdullah, Al K., Rossilah, J. (2019) Effect Of The Organisational Culture on Crisi Management in Hotel Industry : A Qualitative ExPLoration, *International Journal Of Entrepreneurship*, 23 (1).
- Abraham, M. (1984). Motivation and Personality (Teori Motivasi dengan Ancangan Hirarki Kebutuhan manusia). Penerjemah Nurul Iman (jakarta: PT Gramedia).
- Achmad, S. (2019). *Budaya Organisasi: Pengertian, Makna, dan Aplikasinya dalam Kehidupan Organisasi*. 3rd ed. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 125-152.
- Bachri, Bahtiar S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10 (1), 46-62.
- Bernhard T, Adolfina, Melinda Ch.H.Pandoowo, Hendra N. Tawas, (2017). *Perilaku Organisasi*, CV.Patra Media Grafindo, Bandung. 88-94.
- Budiono Aisha, N. (2018), *Budaya Organisasi Dalam Mendukung Kegiatan Dakwah di Yayasan Yatim Mandiri Surabaya*, Digital Library UIN Sunan Ampel, Surabaya: Uneversitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Cataline George, A. Catalina Monica, A. (2018). Similarities and Differentiations at The Level Of The Industries In Acquiring an Organizational Culture in Innovation, *Procedia Manufacturing*, 317-324.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Qualitative And Quantitative Approaches*. Sage Publications. London.
- Effendy OU. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Eniola Anthony, A. et al dan kawan-kawan (2019), The Impact Of Organizational Culture On Total Quality Management In SMEs In Nigeria” *Heliyon*, 5.

- Esterberg, K.G. (2002). *Qualitative Methods Ins Social Research*. Mc Graw Hill: New York.
- Gibson, L. J.; Ivancevich, M. J.; Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Fourteenth Edition. McGraw-Hill Irwin, New York.
- Given, L.M. (2008). *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, Volume 1. *Sage Publications*, Inc: Unites States of America.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hasanah, H. (2013). “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating”.Skripsi Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.Jakarta.
- Hasibuan Malayu SP, (2008), *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Jhon B, Wilson A. (1998). Corporate Identity : There is more to it than meet the eye, *International Studies Of Management and Organization*, 12-31.
- Kiki Farida, F. et al *dan kawan-kawan* (2021), An Empirical Study Of Leadership, Organizational Culture, Conflict, And Work Ethic In Determining Work Performance In Indonesia's Education Authority, *Heliyon*, 7.
- Luthans, F. (2013). *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*, Twelfth Edition. Mc Graw-Hill / Irwin. New York.
- Luthans, Fred, (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta: PT. Andi.
- Miftah T, (2013). *Kepemimpinan dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers,
- Moleong, L.J. (2007). *Metode Pendidikan Kualitatif*. Rosda: Bandung
- Owens, Robert G. (1995). *Organizational Behavior in Education*, Boston : Allyn and Bacon

Robbins, P. S.; Judge, A. T. (2013). *Organizational Behavior*, 15th edition. Pearson Education, Inc. United States of America.

Robbins, Stephen P, Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*, Edisi 12. Jakarta : Salemba Empat.

Saket, F. Amir, N., Fazleena, B. (2020). An Assessment of Organizational Culture Traits Impacting Problem Solving for Lean Transformation, *Procedia Manufacturing*, 31-42.

Sarwar, F. (2017). How Organization culture Impacts Organization Profitability ; A Qualitative Study. *International Journal of Advanced Engineering and Management Research*. 2(2).

Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2013). *Research Methods for Business: Sixth Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

Siagian, Sondang P. (2001). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.

Stainback, Susan william Stainback. (1988). *Understanding & Conducting Qualitative Research*, Kendall/Hunt Publishing Company, Dubuque, Iowa.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif, dan R&D*. Bandung; IKAPI

Syafrida Hafni S., dkk. (2021). *Pengembangan dan Budaya Organisasi*. Yayasan Kita Menulis. Medan.

Titie E, W.L. Sahetapy (2018), *Analisa Budaya Organisasi di PT. Kevfi Garmen Keluarga (KGK)*, *Agora*, 5 (1).

Wibowo. (2008). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 117.

Wibowo (2019). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kebutuhan Jangka Panjang*. 2nd ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 17-46.



Lampiran

1. Pedoman Wawancara

Skripsi Budaya Organisasi Bonbon Factory Group

Assalamualaikum wr. wb. perkenalkan saya mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Tujuan saya melakukan wawancara disini untuk melakukan penelitian mengenai budaya organisasi yang ada pada Bonbon Factory Group. Mohon maaf sebelumnya apabila saya mengganggu aktifitas anda.

Biodata Responden:

1. Nama:
2. Lama bekerja:
3. Jabatan:

A. Pertanyaan untuk Direktur/Manajer SDM Perusahaan Rumusan Masalah :

1. Sudah berapa lama perusahaan ini berdiri?
2. Apa yang menjadi dorongan dalam membangun perusahaan ini?
(motivasi, inspirasi, tujuan)
3. Apakah ada kendala dalam membangun perusahaan ini?
4. Bagaimana cara anda mensosialisasikan budaya yang ada di perusahaan ini?
5. Apa visi dan misi perusahaan ini?
6. Adakah kegiatan-kegiatan yang menjadi kebiasaan perusahaan?
7. Adakah peraturan-peraturan yang anda buat untuk semua anggota perusahaan? (*Standard Operating Procedure/ SOP*)

8. Apakah selama ini komunikasi dengan karyawan sudah berjalan dengan baik?
9. Seberapa penting team work dalam perusahaan ini?
10. Bagaimana cara anda menanamkan komitmen pekerjaan kepada karyawan?
11. Adakah reward/punishment yang anda berikan kepada karyawan?
12. Adakah konflik internal dan eksternal di perusahaan ini? Jika ada, bagaimana cara anda menyelesaikannya?
13. Seberapa sering anda melakukan evaluasi?
14. Apakah semua anggota perusahaan dilibatkan dalam proses evaluasi?
15. Apa yang anda harapkan dari perusahaan ini untuk kedepannya?

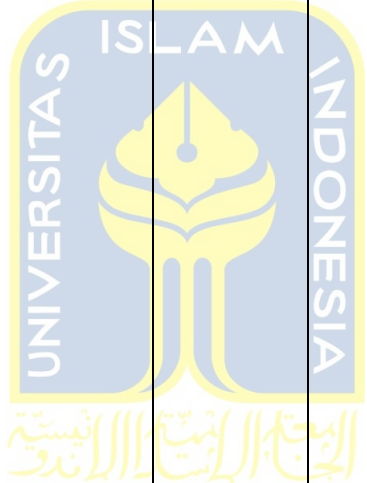
B. Pertanyaan untuk karyawan:

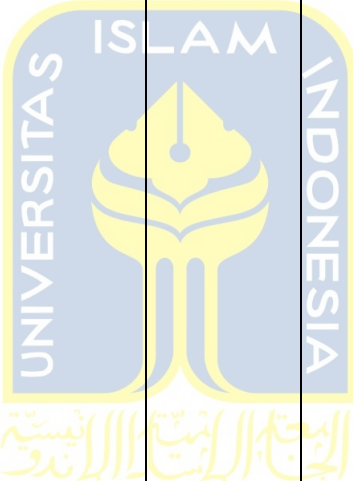
1. Sudah berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?
2. Apa yang menjadi alasan anda bergabung dengan perusahaan ini?
3. Apa yang menjadi alasan anda bertahan di perusahaan ini?
4. Apakah anda merasakan budaya di perusahaan ini?
5. Apakah anda mengetahui sosialisasi budaya yang ada di perusahaan ini?
6. Apakah anda mengetahui visi dan misi perusahaan ini?
7. Adakah kegiatan-kegiatan yang menjadi kebiasaan perusahaan?
8. Apakah peraturan-peraturan (SOP) di dalam perusahaan ini wajib untuk di patuhi?
9. Adakah punishment dari pimpinan jika melanggar peraturan perusahaan?
10. Menurut anda, seberapa penting team work dalam perusahaan ini?

11. Apakah selama ini komunikasi dari pimpinan ke bawahan berlangsung secara baik?
12. Apakah selama ini komunikasi antar karyawan berlangsung secara baik?
13. Apakah selama ini dalam proses evaluasi anda dilibatkan?

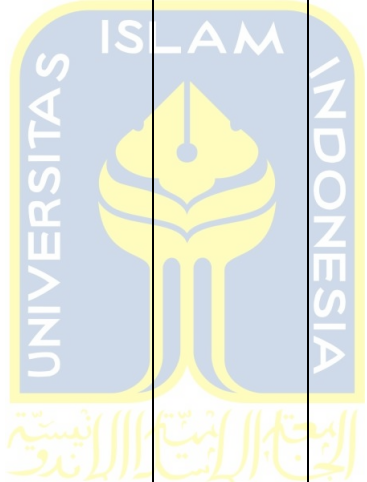


2. Tabel Reduksi

Masalah yang diteliti	Narasumber							Analisis		
	Direktur	Ryan	Abdul	Djenab	Yanti	Rika	Salis		Naya	
Sosialisasi Budaya Organisasi	For sosialisasi budaya organisasi itu, pertama sosialisasi dari pas ba rekrut calon karyawan, torang wawancara tanya-tanya dorang pe pengetahuan, baru kalo so lulus tahap itu torang kase training 14 hari, baru dorang mendalami	Mengkomunikasikan budaya organisasi di mulai dari torang merekrut calon karyawan. Torang lakukan wawancara, abis itu calon karyawan ada proses training selama 14 hari. Torang kase blajar tentang dorang pe tugas, trus torang juga kase kenal lebih dalam tentang perusahaan. Peraturan deng sanksi-sanksi juga torang kase tau supaya karyawan lebih disiplin, paham								Sosialisasi Budaya organisasi melalui proses rekrutmen karyawan, masa pelatihan, penempatan karyawan sesuai dengan keahlian, evaluasi harian dan bulanan,

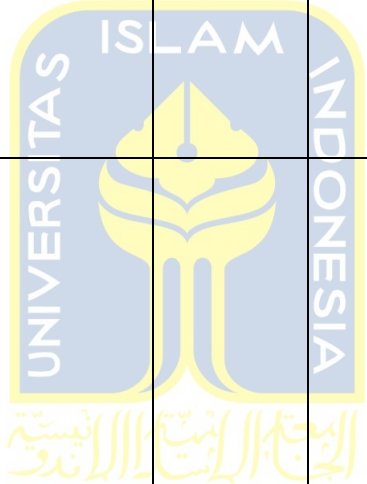
	<p>dorong pe bidang kerja selama masa training itu. Baru torang tempatkan sesuai dengan dorang pe keahlian. cuman walaupun so ditempatkan torang tetap melakukan pengukuran kinerja, pemberian penghargaan awal periodik di tiga bulan pertama. Baru abis itu setiap bulan. Sosialisasi</p>	<p>peraturan deng tentunya patuhi peraturan. Karyawan yang memenuhi syarat deng menyatakan mampu untuk melakukan tugas, Torang tempatkan posisinya sesuai dengan keahliannya. Karyawan ini nantinya masih akan di pantau kinerjanya dalam waktu 3 bulan. Lalu berikutnya setiap bulan. Karyawan yang kinerjanya baik nantinya akan dapat penghargaan.</p>							<p>penguata n nilai kesetiaan , dan pemberit ahuan peraturan dan sanksi- sanki kerja</p>

	<p>berikut di torang kase kuat nilai kesetiaan, rasa memiliki perusahaan. baru torang ada penghargaan untuk karyawan deng utamakan kase pelayanan yang terbaik for konsumen. Yang terakhir torang kase informasi tentang peraturan deng sanksi-sanksi kerja, spaya torang pe karyawan mampu for</p>								

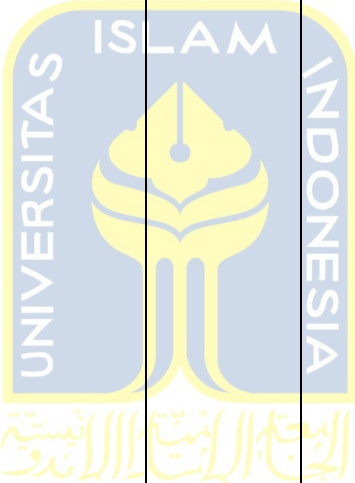
	paham dengan patuhi itu peraturan.									
Komitmen	Torang mempekerjakan 50 karyawan muslim, mulai dari yang ada KTP, paling muda yang torang trima umur 18 tahun baru lulus SMA, kalo yang paling tua Pak Ryan 48 tahun. Torang cuma menerima karyawan muslim, karyawan di sini kebanyakan perempuan. Alhamdulillah ada banyak karyawan yang	kalo komitmen karyawan di Bonbon bagus, sejak saya kerja di sini jarang ada karyawan yang keluar. Cuma kemarin pas covid, penjualan turun kami buat kebijakan untuk mengistirahatkan karyawan.								Bonbon Factory Group memiliki tingkat komitmen karyawan yang baik dengan dibuktikan oleh karyawan yang telah lama bekerja dan kurangnya perputaran

	so kerja lama di sini dari Bonbon dibangun, bahkan ada yang so kerja dari kita pe papa pe usaha sebelumnya.								n karyawan
Kegiatan Rutin	Torang ada kegiatan tiap tahun macam Bonbon Factory Family Gathering, for liburan sama-sama deng karyawan. Cuman tahun kemarin belum bisa bikin karna ada corona. Padahal itu kegiatan yang	Ada, namanya Bonbon Factory Family Gathering. Cuman saya belum pernah ikut, karna selama covid kegiatan Family Gathering ditiadakan for meminimalisir penyebaran covid.							Family Gathering adalah kegiatan rutin Bonbon Fctory Group

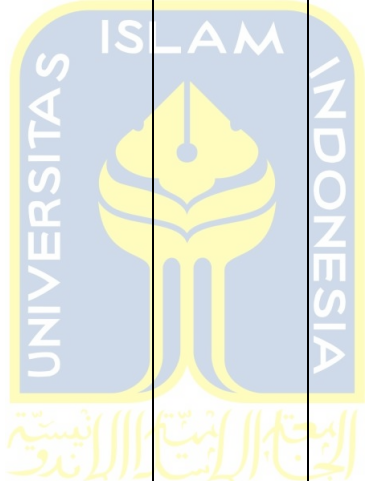
	karyawan tunggu-tunggu.								
Reward dan Punishment	Torang ada peraturan potong gaji for karyawan yang terlambat, deng kalo ada minus di bagian kasir. Uang potongan itu torang simpan baru torang pake for uang penghargaan karyawan yang rajin deng for kasir yang jumlah transaksinya pas nda ada selisih.	Ya berlaku tentunya. Torang memberlakukan potongan gaji for karyawan terlambat deng kalo ada minus uang untuk kasir. kalo reward untuk karyawan yang rajin dan kinerjanya bagus tentunya.	Karyawan rajin depe reward dapa bonus, for punishment itu dapa potongan gaji, misalkan kalo torang terlambat.	Di Bonbon ada reward, itu di kasi for karyawan yang rajin. Kalo depe hukuman, biasanya potongan gaji for karyawan yang terlambat.	Reward itu rupa bonus. Kalo bos nilai torang rajin kinerja bagus torang mo dapa reward. For hukuman, di sini depe hukuman potongan gaji, contohnya terlambat.	Reward for karyawan yang menurut bos depe kinerja baik, rajin jadi dapa reward rupa bonus bagitu. Kalo yang punishment itu untuk karyawan yang nda mematuhi SOP, misalnya datang terlambat. Dapa	For kasir depe kerja memang perlu teliti, jangan sampe nanti ada minus. Kalo minus ada potongan gaji. Kalo Alhamdulillah pas, ada rewardnya.	Di sini ada Reward deng Punishment . Contohnya reward untuk karyawan yang kinerjanya bagus dapa bonus. reward bisa jadi motivasi for karyawan spaya lebe rajin, lebe baik lagi depe kinerja. Kong kalo punishment contohnya terlambat dapat	Reward dan Punishment diterapkan dalam organisasi. Reward di berikan untuk karyawan dengan kinerja yang baik dan punishment untuk karyawan yang melanggar aturan.

						punishmen t potong gaji		hukuman potong gaji. Adanya hukuman bagini karyawan tentu berusaha mo lebe disiplin.	
Standar Perilaku	Kalo di Bonbon torang pe standar perilaku karyawan, rupa musti menerapkan perilaku yang baik, taat pada aturan-aturan yang ada, jujur boleh mo percaya, bekeng tugas dengan efektif	Salah satu standar perilaku yang paling penting itu di bagian pelayanan. for pelayanan torang kase pelayanan prima dari torang yang sesama karyawan sampe deng yang pihak luar termasuk pelanggan. Jadi dari sesama karyawan salin bantu agar bisa kasih yang terbaik untuk							Standar perilaku di mulai dari memberi kan pelayana n prima yang baik sesama karyawan kemudian karyawan dengan pelangga

	<p>dan efisien, kompak, selalu teliti dengan hati-hati dalam bekerja, memasukkan laporan tepat waktu, tidak ada minus di bagian kasir, aktif bertanya kepada supervisor, bagian produksi cek kadaluwarsa barang dengan jumlah barang yang dimasukkan ke gudang.</p>	<p>pelanggan. Harus disiplin waktu, sopan, ramah, bertanggung jawab ketika ada keluhan dari pelanggan.</p>							<p>dan pihak luar.</p>
<p>Peran Tim Manajemen</p>	<p>Peran manajer dalam mengelola budaya organisasi</p>	<p>Peran manajer dalam mengelola budaya organisasi adalah tanggung jawab manajer</p>							<p>Manajer memiliki peran sebagai pelaksana</p>

	<p>pertama adalah torang melakukan evaluasi harian deng bulanan di setiap store. Kalo ada masalah ato kendala torang diskusi sama-sama, torang juga menerima masukan dari karyawan. Abis itu hasil dari diskusi torang sampaikan ke semua karyawan. Peran bikin perencanaan for peningkatan torang pe kualitas juga</p>	<p>tugas mulai dari evaluasi harian sampe bulanan, bahas tentang kinerja karyawan sekalian cari solusi sama-sama dari kendala yang ada ato ada target mar belum tercapai. Abis itu torang kase tau hasil keputusan pa semua karyawan. Manajer juga ada tugas for buat perencanaan kedepan untuk perusahaan, buat proyek-proyek for perbaikan deng peningkatan kualitas juga produktivitas. Bisa membagi sumber daya dari</p>							<p>evaluasi, pencari informasi ,dan perencana a masa depan</p>

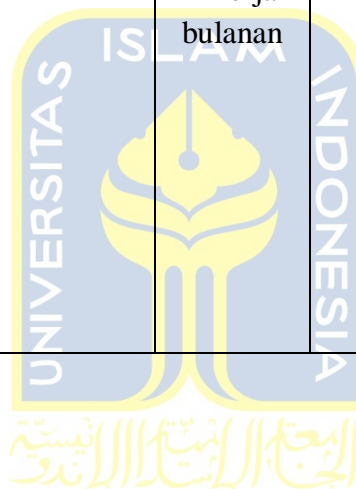
	<p>termasuk peran manajer.</p> <p>Manajer juga jadi perwakilan perusahaan kalo ada tamu dari luar for ba negosiasi deng for saling tukar informasi dari torang ke dorang, ato sebaliknya</p>	<p>dana, tenaga kerja, peralatan dan lain-lain for dapat hasil yang baik.</p>							
<p>Dukungan Organisasi</p>	<p>Torang kalo untuk karyawan in syaa Allah cepat tanggap, salah satu contoh Tuhari pernah ada kecelakaan di bagian pemotongan,</p>	<p>Torang selaku manajemen sebisanya cepat tanggap kalo liat ada karyawan yang punya masalah, masalah pelayanan, operasional, maupun pribadi. Apalagi kalo sampe depe pekerjaan rupa</p>							<p>Dukungan organisasi kepada karyawan sangat baik dengan cepat tanggap terhadap</p>

	langsung kita bawa ka rumah sakit, for depe biaya torang yang tanggung.	taganggu, torang pangge ba cerita untuk cari jalan keluarnya sama-sama dan kalo bisa torang bantu, torang bantu sebisanya.								kecelakan kerja dan adanya konseling terhadap karyawan yang memiliki masalah diluar pekerjaan yang berdampak pada kinerja karyawan tersebut.
Motivasi			For motivasi, kita lebe ka cari pengalaman, pendapatan,	Motivasi saya, karna butuh pekerjaan for memenu	Saya suka bekerja hitung-hitung juga dapat pengalam	Sebelumnya saya cuma ibu rumah tangga, saya suka	Sebelumnya kita karja ba Grab, baru masuk kerja di sini for tamba pengalaman.	Kalo kita pe motivasi for cari pengalaman , deng bantu Bos. Bos	Motivasi karyawan meliputi motivasi fisiologis , motivasi	

			deng punya relasi teman-teman baru.	hi kebutuhan sehari-hari	an.	ada pendapatan tambahan deng spaya ada pengalaman.		panggil kita kerja di sini kong banyak seblajar hal-hal baru yang bermanfaat for kita.	kebutuhan aktualisasi, dan motivasi keebutuhan sosial.
Persepsi			Nyaman skali bekerja di sini, Bos bae-bae skali, menghargai karyawan, peduli dengan karyawan. Tamang-tamang le bae-bae saling menghargai.	Saya senang bekerja di Bonbon karena bos deng tamang-tamang bae-bae, sama deng waktu itu ada kecelaka	Torang batamang so sama deng keluarga, karna amper hari-hari sama-sama, jadi so nyaman bakerja di sini.	Bekerja di sini nyaman, tamang-tamang bae-bae samua, atasan le bae-bae.	Samua yang ada di sini saling baku kase semangat, peduli satu sama lain. Jadi beking rasa nyaman dengan smangat for bekerja.	Nyaman sekali karja di sini, tanpa karja dapa rasa rupa rumah kedua. Kita slalu suka mo kase yang terbaik for teman-teman karyawan, bos, deng	Lingkungan kerja nyaman, b ersemangat dan bernuansa kekeluargaan.

				an kerja Bu Tiwi (Direktur) cepat tanggap antar sendiri ke rumah sakit.				konsumen.	
Evaluasi		Untuk evaluasi, setiap hari ada evaluasi di masing-masing store dengan evaluasi bulanan. Evaluasi harian for controlling kualitas layanan harian. Jadi torang komunikasi sekalian diskusi dengan seluruh karyawan store. Mulai dari masalah layanan, operasional, sampai	Iya, kita dilibatkan di evaluasi, kalo for bagian gudang biasanya torang ja evaluasi tentang persediaan	Kalo evaluasi harian semua karyawan setelah shif ada pembahasan layanan dan operasional. Kongo kalo evaluasi	Iya, ada dilibatkan. Tiap hari ada evaluasi. Di evaluasi boleh jadi tempat torang for bilang ada kendala apa yang terjadi ni hari,	Iya, semua karyawan dilibatkan dalam evaluasi, dalam evaluasi ini torang ada penilaian torang pe kinerja kerja	Iya, bagian kasir le tentunya dilibatkan dalam evaluasi. Karna evaluasi hasil penjualan tanggung jawab kasir	Iya, kita sering dilibatkan dalam evaluasi, biasanya abis bakerja ada evaluasi, torang jaga bahas tentang operasional harian dengan persiapan	Semua karyawan dilibatkan dalam evaluasi.

		<p>persiapan for besok. Karyawan biasanya kase masukkan tentang masalah operasional biar lebe efektif dan efisien. Kalo evaluasi bulanan biasanya torang bahas masalah administratif, jadi yang ikut cuman dari supervisor deng manajemen.</p>		<p>bulanan itu biasa bahas keuangan deng kinerja bulanan</p>	<p>torang kase le bole kase masukkan</p>			<p>for eso.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------	--



3. Transkrip Wawancara

Biodata Responden

Nama: Syawitri Pratiwi Bawon

Jabatan: Direktur Bonbon Factory Group

Hari dan Tanggal: Kamis 25 November 2021

Lokasi: Bonbon Factory Group, Bethesda, Sario Kotabaru, Kec. Sario, Kota Manado,

Sulawesi Utara

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, pertama terima kasih sudah mengizinkan saya melakukan penelitian di Bonbon Factory Group. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Boleh ceritakan sedikit mengenai sejarah Bonbon?

J : Wa'alaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh, sangat senang dapat menjadi objek penelitian skripsinya Ogi. Jadi Bonbon Factory Group pertama kali didirikan tahun 2016 oleh kita pe kakak sendiri yaitu kak Medak, dpe nama panjang Meidatika Ummunisah, waktu itu bajual masih pake sistem Pre Order deng baru ada Bonbon Pisang Nugget, pisang nugget pertama di Manado, makin lama dpe peminat makin banyak, jadi akhir tahun 2016 kak medak buka store pertama di Bethesda, pas di Bethesda sukses mulai noh buka store laeng, Malalayang, Tikala deng Paal 2. Nah karna kak medak hobi masak jadi ditahun 2017, kak medak coba bikin produk baru Ayam Geprek Maji, kebetulan Maji leh

ayam geprek pertama di Manado. Alhamdulillah Bonbon slalu dapat penghargaan dari aplikasi pesanan online sama deng Go-Food, Grab-Food, deng Shopee-Food.

P : Apa visi dan misi dari Bonbon itu sendiri?

J : Torang ada 3 visi misi, visi misi Bonbon Factory Group, visi misi Bonbon pisang nugget deng visi misi ayam geprek maji.

Visi Bonbon Factory Group

“Menjadikan perusahaan yang menghasilkan brand-brand inovatif yang didukung manajemen profesional dan spiritual, menghasilkan produk-produk yang halalan thayyib, mensejahterakan sdm-sdm muslim di Indonesia khususnya Sulawesi Utara, menjadikan perusahaan amanah yang bisa bekerja sama dengan mitra-mitra dan investor.”

Misi Bonbon Factory Group

“Mengembangkan seluruh sumber daya secara berkesinambungan untuk meningkatkan profesionalisme bagi kepuasan pelanggan Dan memberikan komitmen dan nilai terbaik bagi setiap pihak terkait”.

Visi Bonbon Pisang Nugget

“Menjadi produk makanan camilan olahan pisang sebagai produk unggulan Indonesia.”

Misi Bonbon Pisang Nugget

1. Menjadi produk makanan camilan lokal yang bermutu tinggi, inovatif, yang mudah didapatkan di mana saja yang didukung oleh tim yang solid
2. Berkembang dan mensejahterakan seluruh mitra

3. Menciptakan enterpreneur-enterpreneur baru dan membantu pemerintah untuk menciptakan lapangan kerja

Visi Maji Ayam Geprek

“Membuat merk Maji Ayam Geprek menjadi *Top of Mind Awareness Brand* yang berkualitas.”

Misi Maji Ayam Geprek

1. Membuat outlet atau resto yang nyaman, menarik, dan higienis
2. Menjadi resto yang bisa dijangkau dari semua kalangan masyarakat
3. Membuka banyak outlet di Sulawesi

Sesuai dengan visi, torang cuma mempekerjakan karyawan muslim, dengan harapan seorang muslim itu jujur, amanah, dengan bertanggung jawab. Jadi torang ada musholah dengan peraturan wajib pake hijab for yang perempuan, kalo laki-laki khusus hari Jum'at dapa waktu istirahat lebih for sholat Jum'at.

P : Bagaimana alur rekrutmen di Bonbon Factory Group?

J : For mo rekrut karyawan, calon karyawan musti yang agama islam, baru torang identifikasi dorang pe pengetahuan, keterampilan dengan kemampuan yang sesuai dengan torang pe kebutuhan perusahaan. Abis tahap seleksi awal calon karyawan torang kase training awal 14 hari sesuai dengan pekerjaan yang dorang pilih, kalo 14 hari karyawan memenuhi persyaratan sesuai dengan yang torang tentukan, torang terima kerja di sini. Abis itu torang evaluasi lagi depe kinerja dalam 3 bulan.

P : Bagaimana sosialisasi yang dilakukan Bonbon untuk memperkenalkan dan menanamkan budaya kepada karyawannya?

J : For sosialisasi budaya organisasi itu, pertama sosialisasi dari pas ba rekrut calon karyawan, torang wawancara tanya-tanya dorang pe pengetahuan, baru kalo so lulus tahap itu torang kase training 14 hari, baru dorang mendalami dorang pe bidang kerja selama masa training itu. Baru torang tempatkan sesuai dengan dorang pe keahlian. cuman walaupun so ditempatkan torang tetap melakukan pengukuran kinerja, pemberian penghargaan awal periodik di tiga bulan pertama. Baru abis itu setiap bulan. Sosialisasi berikut di torang kase kuat nilai kesetiaan, rasa memiliki perusahaan. baru torang ada penghargaan untuk karyawan deng utamakan kase pelayanan yang terbaik for konsumen. Yang terakhir torang kase informasi tentang peraturan deng sanksi-sanksi kerja, spaya torang pe karyawan mampu for paham deng patuhi itu peraturan.

P : Apakah di Bonbon ada kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan dalam perusahaan?

J : Torang kebiasaanya baca doa sebelum buka toko deng memulai pekerjaan, spaya In syaa Allah berkah. deng kebiasaan di sini kalo ada yang ulang tahun torang ja rayakan bersama.

P : Bagaimana komunikasi antara manajemen dengan karyawan?

J : Torang komunikasi secara terbuka antar manajemen deng karyawan, torang pokoknya meminimalisir missskom, karna komunikasi antar manajemen

deng karyawan penting skali spaya torang boleh dapat hasil sesuai deng yang torang harapkan.

P : Bagaimana komitmen karyawan Bonbon terhadap perusahaan?

J : Torang mempekerjakan 50 karyawan muslim, mulai dari yang so ada KTP, paling muda yang torang trima umur 18 tahun baru lulus SMA, kalo yang paling tua Pak Ryan 48 tahun. Torang cuma menerima karyawan muslim, karyawan di sini kebanyakan perempuan. Alhamdulillah ada banyak karyawan yang so kerja lama di sini dari Bonbon dibangun, bahkan ada yang so kerja dari kita pe papa pe usaha sebelumnya.

P : Apakah di Bonbon ada kegiatan-kegiatan yang dirutinkan dalam perusahaan?

J : Torang ada kegiatan tiap tahun macam Bonbon Factory Family Gathering, for liburan sama-sama deng karyawan. Cuman tahun kemarin belum bisa bikin karna ada corona. Padahal itu kegiatan yang karyawan tunggu-tunggu.

P : Seberapa penting SOP (Standard Operating Procedure) di Bonbon Factory?

J : Penting skali, deng SOP torang lebih terarah deng memaksimalkan kinerja karyawan.

P : Apakah di Bonbon berlaku reward dan punishment bagi karyawan?

J : Torang ada peraturan potong gaji for karyawan yang terlambat, deng kalo ada minus di bagian kasir. Uang potongan itu torang simpan baru torang pake for uang penghargaan karyawan yang rajin deng for kasir yang jumlah transaksinya pas nda ada selisih.

P : Bagaimana standard perilaku karyawan di Bonbon?

J : Kalo di Bonbon torang pe standar perilaku karyawan, rupa musti menerapkan perilaku yang baik, taat pada aturan-aturan yang ada, jujur boleh mo percaya, bekeng tugas dengan efektif dan efisien, kompak, slalu teliti deng hati-hati dalam bekerja, memasukkan laporan tepat waktu, nda ada minus di bagian kasir, aktif ba tanya pa supervisor, bagian produksi cek kadaluwarsa barang deng jumlah barang for dimasukkan ke gudang.

P : Bagaimana peran tim manajemen dalam memajemen budaya organisasi di Bonbon?

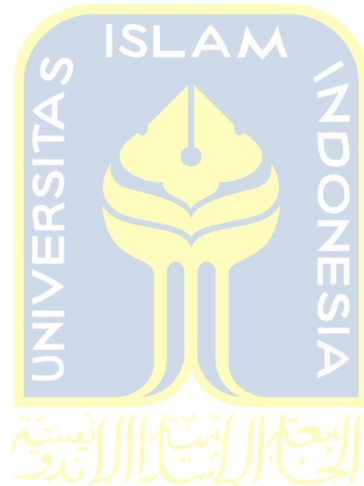
J : Peran manajer dalam mengelola budaya organisasi pertama adalah torang melakukan evaluasi harian deng bulanan di setiap store. Kalo ada masalah ato kendala torang diskusi sama-sama, torang juga menerima masukan dari karyawan. Abis itu hasil dari diskusi torang sampaikan ke semua karyawan. Peran bikin perencanaan for peningkatan torang pe kualitas juga termasuk peran manajer. Manajer juga jadi perwakilan perusahaan kalo ada tamu dari luar for ba negosiasi deng for saling tukar informasi dari torang ke dorang,ato sebaliknya.

P : Seberapa tanggap manajemen terhadap karyawan di Bonbon?

J : Torang kalo untuk karyawan in syaa Allah cepat tanggap, salah satu contoh Tuhari pernah ada kecelakaan di bagian pemotongan, langsung kita bawa ka rumah sakit, for depe biaya torang yang tanggung.

P : Apa harapan anda untuk Bonbon kedepannya?

J : Harapan kedepanya, Bonbon Factory Group bole buka Cabang di seluruh indonesia, punya lebe banyak produk dan bisa di jangkau seluruh kalangan.



Biodata Responden

Nama: Ryan Hiskia Billa

Jabatan: Divisi Adminitrasi (Mewakilkkan Manajer SDM)

Hari dan Tanggal: Kamis 25 Novermber 2021

Lokasi: Bonbon Factory Group, Bethesda, Sario Kotabaru, Kec. Sario, Kota Manado,
Sulawesi Utara

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk wawancara penelitian saya. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Sudah berapa lama anda bekerja di Bonbon?

J : Saya bergabung dengan Bonbon belum lama baru semenjak Covid, jadi perusahaan lama saya memberlakukan pengurangan karyawan termasuk saya, kong jadi driver ojol dulu, karena sering trima orderan di sini (Bonbon) jadi sering lia iklim kerja Bonbon yang islami, makanya saya memberanikan diri untuk melamar pekerjaan disini, kebetulan perusahaan sebelumnya juga bergerak di bidang fast food "Texas Chicken", karena itu bu bos terima saya jadi salah satu tim manajemen di Bonbon.

P : Apakah anda paham dengam visi dan misi dari Bonbon?

J : Tentu saya paham, karena saya termasuk tim manajemen Bonbon, saya juga sering menjelaskan mengenai visi misi Bonbon saat pelatihan dan lain-lain. Seperti yang tercantum di visi, torang berusaha memakmurkan masyarakat

muslim jadi karyawan semua muslim dari manajemen Bonbon sampe tukang parkir.

P : Bagaimana sosialisasi yang dilakukan Bonbon untuk memperkenalkan dan menanamkan budaya organisasinya kepada karyawannya?

J : Mengkomunikasikan budaya organisasi di mulai dari torang merekrut calon karyawan. Torang lakukan wawancara, abis itu calon karyawan ada proses training selama 14 hari. Torang kase blajar tentang dorang pe tugas, trus torang juga kase kenal lebih dalam tentang perusahaan. Peraturan deng sanksi-sanksi juga torang kase tau supaya karyawan lebih disiplin, paham peraturan deng tentunya patuhi peraturan. Karyawan yang memenuhi syarat deng menyatakan mampu untuk melakukan tugas, Torang tempatkan posisinya sesuai dengan keahliannya. Karyawan ini nantinya masih akan di pantau kinerjanya dalam waktu 3 bulan. Lalu berikutnya setiap bulan. Karyawan yang kinerjanya baik nantinya akan dapat penghargaan.

P : Apakah di Bonbon ada kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan dalam perusahaan?

J : Kalo disini biasanya memulai pekerjaan dengan berdoa deng motivasi singkat spaya lebe smangat bakerja.

P : Bagaimana komunikasi antara manajemen dengan karyawan?

J : Torang menjalin dan menjaga komunikasi yang baik dengan kayawan, supaya tercipta kinerja yang efektif dan efisien.

P : Bagaimana komitmen karyawan Bonbon terhadap perusahaan?

J : kalo komitmen karyawan di Bonbon bagus, sejak saya kerja di sini jarang ada karyawan yang keluar. Cuma kemarin pas covid, penjualan turun kami buat kebijakan untuk mengistirahatkan karyawan.

P : Apakah di Bonbon ada kegiatan-kegiatan yang dirutinkan dalam perusahaan?

J : Ada, namanya Bonbon Factory Family Gathering. Cuman saya belum pernah ikut, karna selama covid kegiatan Family Gathering ditiadakan for meminimalisir penyebaran covid.

P : Seberapa penting SOP (Standard Operating Procedure) di Bonbon Factory?

J : SOP pastinya penting untuk perusahaan, dengan SOP bantu karyawan lebih disiplin, karyawan jadi tau apa yang harus dilakukan, apa yang tidak bole. Dan tentunya ini penting untuk kemajuan dari perusahaan.

P : Apakah di Bonbon berlaku reward dan punishment bagi karyawan?

J : Ya berlaku tentunya. Torang memberlakukan potongan gaji for karyawan terlambat deng kalo ada minus uang untuk kasir. kalo reward untuk karyawan yang rajin dan kinerjanya bagus tentunya.

P : Bagaimana standard perilaku karyawan di Bonbon?

J : Salah satu standar perilaku yang paling penting itu di bagian pelayanan. for pelayanan torang kase pelayanan prima dari torang yang sesama karyawan sampe deng yang pihak luar termasuk pelanggan. Jadi dari sesama karyawan salin bantu agar bisa kasih yang terbaik untuk pelanggan. Musti disiplin waktu, sopan, ramah, tanggung jawab kalo ada komplain dari pelanggan.

P : Bagaimana peran tim manajemen dalam memajemen budaya organisasi di Bonbon?

J : For peran manajer dalam mengelola budaya organisasi adalah torang kerjakan torang pe tugas mulai dari evaluasi harian sampe bulanan, bahas tentang kinerja karyawan sekalian cari solusi sama-sama dari kendala yang ada ato ada target mar belum tercapai. Abis itu torang kase tau hasil keputusan pa semua karyawan. Manajer juga ada tugas for buat perencanaan kedepan untuk perusahaan, buat proyek-proyek for perbaiki deng peningkatan kualitas juga produktivitas. Bisa membagi sumber daya dari dana, tenaga kerja, peralatan dan lain-lain for dapat hasil yang baik.

P : Seberapa tanggap manajemen terhadap karyawan di Bonbon?

J : Torang selaku manajemen sebisanya cepat tanggap kalo liat ada karyawan yang punya masalah, masalah pelayanan, operasional, maupun pribadi. Apalagi kalo sampe depe pekerjaan rupa tagunggu, torang pangge ba cerita untuk cari jalan keluarnya sama-sama dan kalo bisa torang bantu, torang bantu sebisanya.

P : Bagaimana evaluasi yang dilakukan manajemen Bonbon?

J : Untuk evaluasi, setiap hari ada evaluasi di masing-masing store deng evaluasi bulanan. Evaluasi harian for controlling kualitas layanan harian. Jadi torang komunikasi sekalian diskusi dengan seluruh karyawan store. Mulai dari masalah layanan, operasional, sampai persiapan for besok. Karyawan biasanya kase masukkan tentang masalah operasional biar lebe efektif dan efisien. Kalo evaluasi bulanan biasanya torang bahas masalah administratif, jadi yang ikut cuman dari supervisor deng manajemen.

P : Apa harapan anda untuk Bonbon kedepannya?

J : Pastinya harapan saya kedepannya Bonbon semakin lebih baik, bisa ekspansi ke banyak kota di indonesia, deng saya berharap Bonbon dapat memberikan benefit lebih ke karyawan-karyawan yang sudah memberikan kontribusi besar. Misalnya ibadah umrah, liburan dan lain-lain.

Biodata Responden

Nama: Abdul Rahman Uli

Jabatan: Divisi Logistik

Hari dan Tanggal: Kamis 25 November 2021

Lokasi: Bonbon Factory Group, Bethesda, Sario Kotabaru, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, makasih so meluangkan waktu for wawancara. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Kalau boleh tahu so brapa lama kerja di Bonbon?

J : Kita so kerja slama 3 tahun.

P : Apa motivasi anda bekerja di Bonbon?

J : For motivasi, kita lebe ka cari pengalaman, pendapatan, deng punya relasi teman-teman baru.

P : Apakah anda mengetahui visi dan misi dari Bonbon?

J : Oh iyo, kita tau.

P : Apakah anda mengetahui sosialisasi budaya organisasi di Bonbon?

J : Iyo, kita tau. Itu sosialisasi budaya organisasi so di sampaikan dari torang direkrut.

P : Apakah SOP di Bonbon diwajibkan untuk dipatuhi?

J : Iya, namanya SOP wajib untuk dipatuhi. Perusahaan so buat SOP torang sebagai karyawan wajib untuk patuhi.

P : Bagaimana reward dan punishment di Bonbon?

J : Karyawan rajin depe reward dapa bonus, for punishment itu dapa potongan gaji, misalkan kalo torang terlambat.

P : Bagaimana komunikasi dan team work di Bonbon?

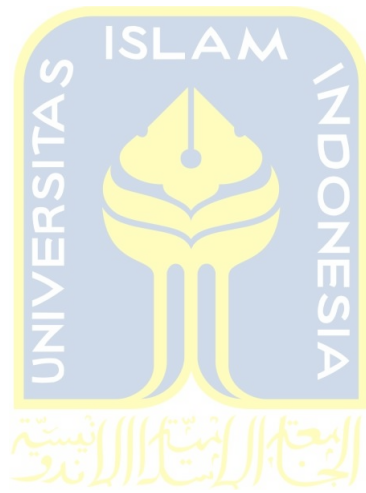
J : Di Bonbon komunikasi deng tamang-tamang paling penting, karna torang sama-sama saling menghargai satu deng yang lain, komunikasi deng Bu Tiwi (Direktur) le baik, karna Ibu selalu menghargai karyawan. Kita tuhari pernah kecelakaan kena mesin pemotongan, Alhamdulillah Bos deng tamang-tamang cepat tolong kong bawa ka rumah sakit

P : Bagaimana persepsi anda selama bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Nyaman skali bekerja di sini, Bos bae-bae skali, menghargai karyawan, peduli dengan karyawan. Tamang-tamang le bae-bae saling menghargai.

P : Bagaimana evaluasi di Bonbon, apakah anda dilibatkan dalam evaluasi?

J : Ya, kita dilibatkan di evaluasi, kalo for bagian gudang biasanya torang ja evaluasi tentang persediaan.



Biodata Responden

Nama: Djenab Djamaludin

Jabatan: Supervisor

Hari dan Tanggal: Kamis 25 November 2021

Lokasi: Bonbon Factory Group, Bethesda, Sario Kotabaru, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, makasih so meluangkan waktu for wawancara. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Kalau boleh tahu so brapa lama kerja di Bonbon?

J : Saya sudah bekerja selama 3 tahun

P : Apa motivasi anda bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Motivasi saya, karna butuh pekerjaan for memenuhi kebutuhan sehari-hari

P : Apakah anda mengetahui visi dan misi dari Bonbon Factory Group?

J : Iya, saya tahu

P : Apakah anda mengetahui sosialisasi budaya organisasi di Bonbon?

J : Iya, saya tahu. Sosialisasinya itu dari mulai torang direkrut, deng di evaluasi juga.

P : Apakah SOP di Bonbon Factory Group diwajibkan untuk dipatuhi?

J : Iya wajib skali untuk dipatuhi. Karyawan yang baik pasti patuhi SOP

P : Bagaimana reward dan punishment di Bonbon Factory Group?

J : Di Bonbon ada reward, reward itu di kasi for karyawan yang rajin. Kalo depe hukuman, biasanya potongan gaji for karyawan yang terlambat.

P : Bagaimana komunikasi dan team work di Bonbon Factory Group?

J : Torang pe komunikasi deng team work terjalin dengan baik.

P : Bagaimana persepsi anda selama bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Saya senang bekerja di Bonbon karena bos deng tamang-tamang bae-bae, sama deng waktu itu ada kecelakaan kerja Bu Tiwi (Direktur) cepat tanggap antar sendiri ke rumah sakit.

P : Bagaimana evaluasi di Bonbon, apakah anda dilibatkan dalam evaluasi?

J : Kalo evaluasi harian semua karyawan setelah shif ada pembahasan layanan dan operasional. Kong kalo evaluasi bulanan itu biasa bahas keuangan deng kinerja bulanan.

Biodata Responden

Nama: Yanti Ibrahim

Lama bekerja: 5 Tahun

Jabatan: Staf Gudang

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, makasih so meluangkan waktu for wawancara. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Kalau boleh tahu so brapa lama kerja di Bonbon?

J : Saya so lama bekerja deng keluarga Bu Bos, dari blum ada Bonbon. Pas ada Bonbon, saya iko karja di Bonbon dari masi pertama sampe skarang ini.

P : Apa motivasi anda bekerja di Bonbon?

J : Saya suka bekerja hitung-hitung juga dapat pengalaman.

P : Apakah anda mengetahui visi dan misi dari Bonbon?

J : Tentu, saya tau

P : Apakah anda mengetahui sosialisasi budaya organisasi di Bonbon?

J : iya. Torang so dapa sosialisasi budaya organisasi dari masi pelatihan.

P : Apakah SOP di Bonbon diwajibkan untuk dipatuhi?

J : SOP di Bonbon wajib dipatuhi. Bukan karyawan yang baik kalo nda mematuhi SOP

P : Bagaimana reward dan punishment di Bonbon?

J : Reward itu rupa bonus. Kalo bos nilai torang rajin kinerja bagus torang mo dapa reward. For hukuman, di sini depe hukuman potongan gaji, contohnya terlambat.

P : Bagaimana komunikasi dan team work di Bonbon?

J : Komunikasi deng team work di sini baik sekali.

P : Bagaimana persepsi anda selama bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Torang batamang so sama deng keluarga, karna amper hari-hari sama-sama, jadi so nyaman bakerja di sini.

P : Bagaimana evaluasi di Bonbon, apakah anda dilibatkan dalam evaluasi?

J : Iya, ada dilibatkan. Tiap hari ada evaluasi. Di evaluasi bole jadi tempat torang for bilang ada kendala apa yang terjadi ni hari, torang kase le bole kase masukkan

Biodata Responden

Nama: Salistiani Mustafa

Jabatan: Kasir

Hari dan Tanggal: Kamis 25 November 2021

Lokasi: Bonbon Factory Group, Bethesda, Sario Kotabaru, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, makasih so meluangkan waktu for wawancara. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Kalau boleh tahu so brapa lama kerja di Bonbon?

J : Baru 7 bulan

P : Apa motivasi anda bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Sebelumnya kita karja ba Grab, baru masuk kerja di sini for tamba pengalaman.

P : Apakah anda mengetahui visi dan misi dari Bonbon Factory Group?

J : Iya, saya tahu

P : Apakah anda mengetahui sosialisasi budaya organisasi di Bonbon Factory Group?

J : Iya. Torang di kenalkan budaya organisasi itu dari pas pelatihan, di evaluasi juga sering di sosialisasikan lagi.

P : Apakah SOP di Bonbon diwajibkan untuk dipatuhi?

J : Sebagai Karyawan yang baik tentunya harus mematuhi SOP

P : Bagaimana reward dan punishment di Bonbon Factory Group?

J : For kasir depe kerja memang perlu teliti, jangan sampe nanti ada minus.

Kalo minus ada potongan gaji. Kalo Alhamdulillah pas, ada rewardnya.

P : Bagaimana komunikasi dan team work di Bonbon?

J : For komunikasi torang lancar, kerja team juga baik.

P : Bagaimana persepsi anda selama bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Samua yang ada di sini saling bahu bahu semangat, peduli satu sama lain.

Jadi beking rasa nyaman dengan semangat for bekerja.

P : Bagaimana evaluasi di Bonbon, apakah anda dilibatkan dalam evaluasi?

J : Iya, bagian kasir le tentunya dilibatkan dalam evaluasi. Karna evaluasi hasil penjualan tanggung jawab kasir.

Biodata Responden

Nama: Rika Yasin

Lama bekerja: 5 Tahun

Jabatan: Staf Dapur

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, makasih so meluangkan waktu for wawancara. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Kalau boleh tahu so brapa lama kerja di Bonbon?

J : Kita so lima tahun ba kerja di Bonbon.

P : Apa motivasi anda bekerja di Bonbon?

J : Sebelumnya saya cuma ibu rumah tangga, saya suka ada pendapatan tambahan deng spaya ada pengalaman.

P : Apakah anda mengetahui visi dan misi dari Bonbon?

J : Iya, tahu

P : Apakah anda mengetahui sosialisasi budaya organisasi di Bonbon?

J : Kalo torang jaga ba evaluasi jaga ada sosialisasi budaya organisasi. Sebenarnya sosialiasi ini so ada dari awal, kong pas evaluasi ada ulang untuk pengingat for torang karyawan.

P : Apakah SOP di Bonbon diwajibkan untuk dipatuhi?

J : Ya wajib, SOP ada dpaya torang pe kerja ta ator. Jadi musti di patuhi.

P : Bagaimana reward dan punishment di Bonbon?

J : Reward for karyawan yang menurut bos depe kinerja baik, rajin jadi dapa reward rupa bonus bagitu. Kalo yang punishment itu untuk karyawan yang nda mematuhi SOP, misalnya datang terlambat. Dapa punishment potong gaji.

P : Bagaimana komunikasi dan team work di Bonbon?

J : komunikasi deng team work itu penting skali, kong di sini dua-duanya lancar deng bagus skali,

P : Bagaimana persepsi anda selama bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Bekerja di sini nyaman, tamang-tamang bae-bae samua, atasan le bae-bae.

P : Bagaimana evaluasi di Bonbon, apakah anda dilibatkan dalam evaluasi?

J : Iya, samua karyawan dilibatkan dalam evaluasi, dalam evaluasi ini torang ada penilaian torang pe kinerja kerja.

Biodata Responden

Nama: Muftihah Inayati

Jabatan: Trainer Supervisor

Hari dan Tanggal: Kamis 25 November 2021

Lokasi: Bonbon Factory Group, Bethesda, Sario Kotabaru, Kec. Sario, Kota Manado,

Sulawesi Utara

P : Bismillah, Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, makasih so meluangkan waktu for wawancara. Pertama perkenalkan saya Muhammad Sugiarto Alamsyah mahasiswa FBE UII Yogyakarta ingin meneliti mengenai Budaya Organisasi di Bonbon. Kalau boleh tahu so brapa lama kerja di Bonbon?

J : Baru 3 bulan skita kerja di sini

P : Apa motivasi anda bekerja di Bonbon?

J : Kalo kita pe motivasi for cari pengalaman, deng bantu Bos. Bos panggil kita kerja di sini kong banyak se blajar hal-hal baru yang bermanfaat for kita.

P : Apakah anda mengetahui visi dan misi dari Bonbon?

J : Io, kita tau

P : Apakah anda mengetahui sosialisasi budaya organisasi di Bonbon?

J : Dari sebelum bekerja di sini kita so lumayan tau budaya organisasi bonbon itu bagaimana, kita deng bos ba teman, Bos sendiri sering cerita tentang Bonbon.

P : Apakah SOP di Bonbon diwajibkan untuk dipatuhi?

J : SOP wajib dipatuhi, kalo mo liat mana karyawan yang baik dengan nda, bisa torang liat dari depe kepatuhan dengan SOP. Kalo torang mau torang pe perusahaan maju torang sama-sama musti patuhi SOP.

P : Bagaimana reward dan punishment di Bonbon?

J : Di sini ada Reward deng Punishment. Contohnya reward untuk karyawan yang kinerjanya bagus dapa bonus. reward bisa jadi motivasi for karyawan spaya lebe rajin, lebe baik lagi depe kinerja. Kong kalo punishment contohnya terlambat dapat hukuman potong gaji. Adanya hukuman bagini karyawan tentu berusaha mo lebe disiplin.

P : Bagaimana komunikasi dan team work di Bonbon?

J : torang passtinya jaga komunikasi yang baik sampe torang pe team work juga baik. Karna torang sadar pentingnya komunikasi.

P : Bagaimana persepsi anda selama bekerja di Bonbon Factory Group?

J : Nyaman sekali kerja di sini, tanpa kerja dapa rasa rupa rumah kedua.

Kita slalu suka mo kase yang terbaik for teman-teman karyawan,bos, deng konsumen.

P : Bagaimana evaluasi di Bonbon, apakah anda dilibatkan dalam evaluasi?

J : Iya, saya sering dilibatkan dalam evaluasi, biasanya abis bakerja ada evaluasi, torang jaga bahas tentang operasional harian deng persiapan for eso.



4. Dokumentasi Wawancara



Gambar Dokumentasi 2
Peneliti dan Istri Bersama dengan Manajemen dan Karyawan Bonbon Factory
Group



Gambar Dokumentasi 2
Wawancara Karyawan Bonbon Factory Group