

**PELATIHAN KARYAWAN DI WAROENG SPESIAL SAMBAL
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Robinal Sugianto
Nomor Mahasiswa : 12311467
Jurusan : Manajemen
Bidang Kosentrasi : Sumber Daya Manusia

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2018**

Pelatihan Karyawan Di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta

SKRIPSI

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



Ditulis oleh :

Nama : Robinal Sugianto

Nomor Mahasiswa : 12311467

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar,saya sanggup menerima hukuman/sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Januari 2018

Penulis



Robinal Sugianto

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pelatihan Karyawan Di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta

Nama : Robinal Sugianto
NomorMahasiswa : 12311467
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 25 Januari 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Dra. Suhartini, M.Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PELATIHAN KARYAWAN DI WARUNG SPESIAL SAMBAL YOGYAKARTA

Disusun Oleh : **ROBINAL SUGIANTO**

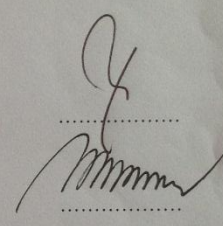
Nomor Mahasiswa : **12311467**

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

Pada hari Senin, tanggal: 12 Maret 2018

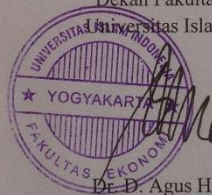
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Suhartini, Dra., M.Si.

Penguji : Achmad Sobirin, Drs., MBA., Ph.D.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap” (QS. Asy-Syarah :6–8).

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ﴿١١﴾

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar-Ra’d :11).

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari suatu ilmu. Niscaya Allah memudahkannya jalan menuju syurga (HR. Tarmidzi)

“Kemenangan (keberhasilan) hanya dapat dicapai dengan kesabaran” (HR. Tarmidzi)

“Menjalani proses dengan benar” (Robinal Sugianto, E.Mb)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur, Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan

Terima kasih untuk segala cinta, perhatian, doa dan dukungan dari orang-orang terdekat di hati:

Universitas Islam Indonesia

Terima kasih atas segala fasilitas, ilmu dan pengalaman selama ini

Takmir Masjid Ulil Albab

Terima kasih atas segala doa dan dukungannya selama ini, yang sudah penulis anggap keluarga.

Ayahanda yang terhormat Bpk. Sukamto dan Ibunda tercinta Suryani

&

Ayahanda yang terhormat Bpk. Imron dan Ibunda tercinta Nurhayati

Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, doa, dukungan, serta bantuan yang diberikan beliau selama ini

Kakakku tersayang Riko Harianto

Terima kasih atas segala doa dan dukungannya selama ini

Adikku tersayang Ryan Adi Suryono & Ribut Asmoro Budi

Terima kasih atas segala doa dan dukungannya selama ini

Ibu DPS saya Dra. Suhartini, M.Si

Terimakasih atas bimbingan, motivasi, dan perhatian beliau selama proses penyelesaian tugas akhir ini.

ABSTRACT

This research entitled Training of Employees at Specialty Warung Sambal Yogyakarta. The purpose of this research is 1) to know how the Training of Employees in Special Stall Sambal Yogyakarta, 2) to know what is the difference of training in Yogyakarta speciality stall with other, and 3) to know the impact of training to employees. This research uses data collection method in the form of interview and documentation. The speakers in this research are Doni Setiawan, Widyatmoyo, Buangsetiawan, Ridwan Nurahman, Nabilla Nuvianti Putri, and Ari Cahyanti. To know the validity of data used credibility test and transferability test. Data collecting method using triangulation while data analysis method using data reduction, data presentation, and conclusion drawing / verification.

This study found that there are two ways of training that is applied special stall sauce, the level of stall training and stall management level. In addition, there is a training method that is by providing theories or values of basic personality and practice (workshop). Spiritual company universal or called the basic principles of personality that is Honest, Discipline, Hard Work, Low Heart, and Takwa, which is applied special stall chilli good because employees have achievement in performance. Sambal Special Stall has a canteen training building centered in Jogja, during the employee training period all accommodation and expenses during the training period of the company that bear. Problems that arise during the employee training is when the field alone is an example of vehicle and equipment problems. Then the benefits generally obtained by employees is to add insight and skill, for the company can increase productivity of the company and for consumers feel comfortable in the Special Sambal Yogyakarta stall.

Keywords: Employee, Training, Training Differences, Training Impact, Basic Principles of Personality,

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pelatihan Karyawan di Warung Spesial Sambal Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui bagaimana Pelatihan Karyawan di Warung Spesial Sambal Yogyakarta, 2) untuk mengetahui apa perbedaan pelatihan di warung special sambal Yogyakarta dengan yang lainnya, dan 3) untuk mengetahui dampak pelatihan terhadap karyawan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Narasumber didalam penelitian ini adalah Doni Setiawan, Widyatmoyo, Buangsetiawan, Ridwan Nurahman, Nabilla Nuvianti Putri, dan Ari Cahyanti. Untuk mengetahui keabsahan data digunakan uji kredibilitas dan uji *transferability*. Metode pengujian data menggunakan triangulasi sedangkan metode analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan *conclusion drawing/verification*.

Penelitian ini menemukan bahwa terdapat dua cara pelatihan yang di terapkan warung spesial sambal, yakni pelatihan level warung dan warung level manajemen. Disamping itu, terdapat metode pelatihan yaitu dengan memberikan teori atau nilai-nilai dasar kepribadian dan praktek (*workshop*). *Spiritual company universal* atau disebut prinsip dasar kepribadian yaitu Jujur, Disiplin, Kerja Keras, Rendah Hati, dan Takwa, yang diterapkan warung special sambal baik karena karyawan memiliki prestasi dalam kinerja. Warung Spesial Sambal memiliki gedung *training canter* yang berpusat di Jogja, dalam masa pelatihan karyawan semua akomodasi dan biaya dalam masa pelatihan perusahaan yang menanggung. Masalah yang muncul pada saat pelatihan karyawan adalah ketika dilapangan saja contoh masalah kendaraan dan peralatan. Kemudian manfaat secara umum yang diperoleh karyawan adalah menambah wawasan dan skil, bagi perusahaan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan dan bagi konsumen merasa nyaman di warung Spesial Sambal Yogyakarta.

Kata kunci : *Karyawan, Pelatihan, Perbedaan Pelatihan, Dampak Pelatihan, Prinsip Dasar Kepribadian,*

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya bagi kita semua sehingga dapat menjalankan amanah yang menjadi tanggung jawab kita. Sholawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat.

Alhamdulillahirabbil'alamiin penulis ucapkan rasa yang sangat bersyukur kepada Allah SWT karena berkat pertolongannya yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: **Pelatihan Karyawan Di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.**

Banyak perjuangan dan pengorbanan yang dilakukan penulis di dalam penulisan skripsi ini agar menjadi sebuah karya yang tidak luput oleh masa. Tentunya perjuangan ini bukanlah hasil karya sendiri penulis, melainkan perjuangan bersama. Untuk itu perkenankan penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang tidak henti-hentinya selalu memberikan rahmat di sepanjang perjalanan hidup penulis dan selalu mempertemukan penulis dengan orang-orang yang membuat hidup penulis berwarna serta selalu memberi penulis jalan keluar pada setiap permasalahan penulis, terutama selama pengerjaan skripsi ini.

2. Kedua orang tua penulis, Ayah Sukamto yang tidak pernah lelah memenuhi kebutuhan penulis dan selalu mengajarkan penulis hal-hal baik kepada penulis, Ibu Suryani yang selalu sabar, demi kebaikanmu dan selalu sayang sama penulis, Mereka yang selalu mendukung penulis dalam kondisi apapun dan apapun yang terjadi pada penulis.
3. Nandang Sutrisno, SH., M.Hum., LL.M., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
5. Dra. Suhartini, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, pikiran, semangat dan doa agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Semua staf pengajar Fakultas Ekonomi yang memberikan bekal teori selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi.
7. Seluruh karyawan bagian pengajaran, tata usaha, parkir dan perpustakaan, yang telah memberikan kemudahan fasilitas selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Untuk dosen penguji, terima kasih atas masukan, kritik, dan kesediaan Ibu dalam menguji saya.
9. Takmir Masjid Ulil Albab, sudah penulis anggap sebagai keluarga baru di Yogyakarta.
10. Ibu Sugi beserta keluarga selaku orang tua angkat selama di Jogja, terima kasih telah menjadi orang tua yang baik.

11. Bapak Pardi beserta keluarga selaku orang tua angkat selama di Jogja, terima kasih telah menjadi orang tua yang baik.
12. Nabilla Nufianti Putri, terima kasih sudah menemani penulis dalam mengerjakan skripsi.
13. Irawati Firdaus dan Wiwik terima kasih sudah menjadi tim skripsi.
14. Nadia terima kasih membantu dalam menyusun skripsi.
15. Soen Barbel (*gym*) sudah mensupport penulis dalam menyusun skripsi.
16. Giant 12 *Football Club* sudah mensupport penulis dalam menyusun skripsi.
17. Garuda Muda *Basket Ball*, sudah mensupport penulis dalam menyusun skripsi.
18. Petrosea *Volly Ball*, sudah mensupport penulis dalam menyusun skripsi.
19. Kos Al-Amin, terima kasih sudah mensupport dalam menyusun skripsi.
20. Terima kasih seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
21. Kota Yogyakarta yang selalu memberiku cerita sejak tahun 2012 sampe sekarang. Saya berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak fakultas pada khususnya serta pihak lain yang berkepentingan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 25 Januari 2018

Penulis

Robinal Sugianto

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Berita Acara Ujian Skripsi	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Abstract	ix
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Kajian Pustaka	5
2.1.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Kerangka Teoritis	18
2.2.1. Pelatihan	18
2.2.1.1. Pengertian Pelatihan	18

2.2.2. Tujuan Pelatihan	18
2.2.2.1. Karyawan	18
2.2.2.2. Perusahaan	19
2.2.2.3. Konsumen	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Pendekatan Penelitian	20
3.2. Lokasi dan Narasumber Penelitian.....	20
3.3 Jenis Data Penelitian	21
3.4 Sumber Data Penelitian	23
3.4.1 Instrument Penelitian	23
3.4.1.1. Pelatihan	23
3.4.2. Metode Pengumpulan Data	24
3.5. Proses Analisis Data	25
3.6. Keabsahan Data	27
3.6.1. Uji <i>Transferability</i>	27
BAB IV PELATIHAN KARYAWAN DI WAROENG SPESIAL SAMBAL..	29
4.1. Sejarah Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.....	29
BAB V PELATIHAN KARYAWAN DI WAROENG SPESIAL SAMBAL....	32
5.1. Pelatihan Level Warung	33
5.2. Pelatihan Level Manajemen	35
5.3. Tidak Adanya Sistem Kontrak Kerja	37
5.4. Mentalitas Hal Utama Dalam Pelatihan.....	38
5.5. Remedi Dalam Masa Pelatihan.....	39
5.6. Perencanaan Pelatihan yang Dilakukan SDM.....	40

5.7. Waktu Pelatihan.....	40
5.8. Konflik Dalam Pelatihan.....	40
5.9. Awal Mula Pelatihan.....	41
5.10. Kriteria Pemateri Pelatihan.....	41
5.11. Peserta Pelatihan.....	42
5.12. Manajemn Evaluasi Pelatihan.....	42
5.13. Prinsip Dasar Kepribadian.....	42
BAB VI DISKUSI HASIL PENELITIAN.....	48
9.1. Totalitas Warung Spesial Sambal Dalam Memberikan Pelatihan Kepada Karyawan.....	48
9.2. Alasan Pemilihan Judul.....	50
BAB VII PENUTUP.....	52
10.1. Kesimpulan.....	52
10.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penting yang dapat membantu mewujudkan visi, misi dan tujuan dalam suatu perusahaan. Sebuah perusahaan pasti membutuhkan SDM yang memiliki motivasi tinggi. Mampu untuk berprestasi dan mampu bekerja dengan sebaik mungkin, oleh karena itu peningkatan kualitas SDM sangatlah diperlukan demi tercapainya tujuan perusahaan. Dengan mengembangkan kualitas kerja karyawan. Peran SDM dalam pelaksanaan dan pencapaian manajemen strategis dan kemudian meningkatkan kemampuan manusia. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi tergantung pada sumbangan efektif dan pemanfaatan yaitu Uang, Material, Mesin dan Manusia (Barney & Wright, 1998 : 80). Peningkatan kemampuan SDM itu sendiri dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan pelatihan atau biasa disebut *training* (Padmapriya & Narasaiah, 2012 : 198).

Pelatihan yang dilaksanakan pada hakikatnya berorientasi atau memberikan penekanan pada tugas yang harus dilaksanakan oleh seorang karyawan. Selain itu pelatihan juga menekankan kepada kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan. Pelatihan dan pengembangan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana. Diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill, pengetahuan, dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi” (Wexley & Yulk, 2003 : 49). Sikap yang harus ditanamkan dalam pelatihan, salah satu contoh pelatihan penanaman sikap yang dilakukan oleh Waroeng Spesial Sambal, yaitu penanaman sikap spiritual universal dalam pelatihannya.

Dalam wawancara awal peneliti, pelatihan spiritual yang dilakukan oleh Manajer SDM di Waroeng Spesial Sambal untuk menegakkan spiritual universal dan menjalankan syariat sesuai agama. Apabila melaksanakan hal tersebut akan memperbaiki sikap dan pribadi setiap karyawan maupun kelompok. Manusia sebagai makhluk yang diciptakan oleh Allah SWT dengan sebaik-baik bentuk. Sesuai dengan firman Allah dalam surat At-Tiin ayat 4 yang artinya : Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya. (QS. At-Tiin : 4). Manusia diciptakan oleh Allah sebagai penerima dan pelaksana ajaran, sehingga Ia diciptakan dan ditempatkan pada kedudukan yang mulia. Untuk mempertahankan kedudukan yang mulia itu. Allah melengkapi manusia dengan akal dan perasaan sehingga manusia tersebut dapat menerima dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan mengamalkan ilmu yang dimilikinya. Hal ini berarti bahwa kedudukan manusia sebagai makhluk yang mulia itu karena akal dan perasaan, ilmu pengetahuan dan kebudayaan yang seluruhnya dikaitkan dengan pengabdian kepada Allah. Potensi-potensi yang diberikan kepada manusia pada dasarnya merupakan petunjuk (hidayah) Allah, yang diperuntukkan bagi manusia agar dapat menyerasikan hidup dengan hakekat penciptanya.

Kondisi Waroeng SS saat ini melakukan pelatihan karyawan dengan menggunakan spiritual universal, maksudnya adalah tim manajemen SS melakukan nilai-nilai dari semua agama antara lain agama Islam, Budha, Kristen, Katholik, dan Hindu. Oleh sebab itu waroeng SS mengambil nilai-nilai yang baik untuk di terapkan di karyawannya. Karyawan SS sendiri bukan hanya pemeluk agama Islam, akan tetapi semua agama boleh masuk menjadi karyawan SS. Inti dari pelatihan karyawan SS adalah menerapkan nilai positif di semua agama di terapkan kepada karyawan. Menjadikan karyawan lebih baik lagi dalam menjalankan pekerjaannya dan meningkatkan

produktifitas waroeng SS. Karyawan baik maka perusahaan akan baik juga, dan apabila perusahaan baik maka akan kembali lagi ke karyawan.

Berdasarkan teori mengenai pelatihan kerja dan sikap spiritual yang diajarkan dalam pelatihan kerja oleh Manajer SDM Waroeng Spesial Sambal, yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam gambaran pelatihan kerja yang berbeda dari segi spiritual dengan pendekatan kualitatif. Wawancara yang telah dilakukan pada Manajer SDM di Waroeng Spesial Sambal sebagai tahap awal dalam mencari data awal. tentang pelatihan yang dilakukan dalam pekerjaan telah diberikan oleh sebuah perusahaan mengenai sikap spiritual. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pelatihan Karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta”**.

1.2. Fokus penelitian Kualitatif

Mengingat waktu yang terbatas serta data yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut :

Objek penelitian pada Manajer Sumber Daya Manusia di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.

1.3. Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana pelatihan karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta?

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pelatihan yang diterapkan untuk karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1.5.1. Bagi Perusahaan dan karyawan

Untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada karyawan bahwa pelatihan itu penting untuk meningkatkan kinerja pada umumnya dan diharapkan juga dapat memberikan inspirasi kepada karyawan dalam penelitian ini.

1.5.2. Bagi Penulis

Menerapkan teori ekonomi, bagian manajemen sumber daya manusia yang mengenai pelatihan, serta mengetahui secara langsung yaitu pelatihan karyawan dengan spiritual universal untuk meningkatkan kinerja karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.

1.5.3. Bagi Pihak Luar atau Lain

Dapat digunakan sebagai dokumen ilmiah pada permasalahan yang sama atau sebagai sumbangan referensi yang memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya manajemen sumber daya manusia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian berjudul *Human resources training and development at the new York city department of environmental protection (dep)*, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan di *New York City Departemen Perlindungan Lingkungan*. Hasil penelitian menyatakan adanya pengaruh pelatihan Terhadap Peningkatan kinerja sumber daya manusia (Lovetta Kerr, 2005 : 52).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan wawancara. Sedangkan untuk menguji validasi data menggunakan uji triangulasi sumber. Di dalam penelitian ini tentunya ada persamaann dan perbedaan dari peneliti dan penulis sekarang.

Persamaan didalam penelitian ini adalah bahwa penulis sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dalam mengumpulkan datanya menggunakan wawancara, sedangkan untuk menguji keabsahan datanya yaitu dilakukan dengan triangulasi sumber. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang adalah terletak di lokasi, subjek, waktu, dan hasil dari penelitian.

Penelitian berjudul *Pre-Training, During-Training and Post-Training Activities as Predictors of Transfer of Training*, Pelatihan adalah salah satu yang paling sering digunakan Pengembangan Sumber Daya Manusia intervensi (Jaidev & Jaidev, 2012 : 55). Transfer positif dari pelatihan didefinisikan sebagai sejauh mana peserta pelatihan secara efektif menerapkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperoleh dalam konteks pelatihan untuk pekerjaan. Pelatihan dikatakan efektif jika keterampilan dan perilaku

belajar dan berlatih selama pelatihan dapat ditransfer ke tempat kerja dan dapat diterapkan dalam konteks pekerjaan. Hal ini juga harus dipertahankan dari waktu ke waktu dan dapat digeneralisasi di seluruh konteks (*Newstorm, et al 1984 : 127*).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan metode pengumpulan datanya dilakukan dengan metode wawancara dengan pemimpin. Dalam pengujian keabsahan datanya dilakukan dengan menggunakan uji triangulasi sumber.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode pengambilan datanya dilakukan dengan wawancara, dalam menguji keabsahan datanya pula, pen ulis menggunakan uji triangulasi sumber. Perbedaan didalam penelitian ini adalah terletak pada subjek perusahaan, judul penelitian, lokasi, waktu, dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Penelitian berjudul *Perspective On Practice Evaluation of training in organisations: a proposal for an integrated model*, Pelatihan merupakan strategi kunci untuk pengembangan sumber daya manusia dan dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi dan otoritas publik berinvestasi sejumlah besar sumber daya di pelatihan, tapi jarang memiliki data untuk menunjukkan hasil investasi yang. Hanya beberapa organisasi mengevaluasi pelatihan secara mendalam karena kesulitan untuk terlibat dan kurangnya instrumen yang valid dan layak model. Tujuan dari makalah ini adalah untuk menyajikan sebuah model evaluasi yang telah berhasil diterapkan dalam konteks Spanyol yang mengintegrasikan semua dimensi pelatihan dan efek, bertindak sebagai alat global untuk organisasi. Model analisis kepuasan, belajar, aspek pedagogis, transfer, dampak dan oleh karena itu profitabilitas pelatihan, dan merupakan model global (*Pilar Pineda, 2009 : 673*).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai narasumber dari perusahaan keluarga PT. Panca Duta Buana berupa catatan tulisan hasil wawancara. Penentuan narasumber menggunakan adalah jenis *purposive sampling* dimana teknik pengambilan sampel sumber datanya menggunakan pertimbangan tertentu.

Persamaan di dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan metode dalam pengumpulan datanya menggunakan wawancara. Bedanya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penulis tidak menggunakan metode observasi dan *purposive sampling*.

Penelitian berjudul *Factors contributing to quality of training and effecting employee job satisfaction*, Perusahaan menghabiskan jutaan dolar untuk melatih karyawan mereka, sebagai pembelajaran terus menerus dan pembangunan merupakan elemen kunci untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Untuk menjadi sukses, konsisten pelatihan yang dibutuhkan untuk mengatasi lingkungan yang dinamis eksternal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan memeriksa atribut-atribut pelatihan yang menyumbang kualitas pelatihan. Dalam penelitian ini dua penelitian telah dilakukan dengan menggunakan analisis eksplorasi untuk menilai validitas konstruk dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelatihan dalam organisasi apapun (*Parasuraman, et al, 1988 : 64*).

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk menggali informasi pada narasumber dengan menggunakan tehnik *purposive sampling*. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan menggunakan wawancara. Sedangkan untuk menguji keabsahan data yaitu menggunakan triangulasi sumber.

Persamaan penelitian ini adalah dalam menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode pengumpulan datanya dengan wawancara, sedangkan dalam menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Di dalam penelitian ini juga terdapat perbedaan, yaitu hasil penelitian, lokasi, dan waktu penelitian dilakukan.

Penelitian berjudul *Leadership training in human resources development canada, Newfoundland and Labrador*, Pengembangan Sumber Daya Kanada di Newfoundland dan Labrador. Sebagai publik organisasi dengan kehadiran di provinsi tersebut, tantangan kepemimpinan di antara nya karyawan sedang berlangsung di semua tingkatan organisasi. Inisiatif baru yang terjadi di seluruh Federal Pelayanan Publik membuat topik ini yang tepat waktu. Sepanjang tiga - bulan periode I melibatkan lintas bagian karyawan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan mengembangkan luas menguraikan strategi untuk pelatihan kepemimpinan dalam organisasi. Partisipasi aktif saya sendiri baik sebagai peneliti dan karyawan sangat membantu dalam mendaftar kerjasama karyawan di semua tingkatan (*Lawrence R. Peckford, 1999 : 43*).

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif dan untuk menggali informasi secara mendalam melalui proses wawancara. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dalam mengumpulkan data dengan cara wawancara. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi, waktu, dan hasil penelitian.

Penelitian berjudul *Role of training & development and effective human resource Practices during organization's downsizing*, Dalam tiga dekade terakhir perampingan telah bersikeras sebagai strategi pada waktu restrukturisasi. Ini menjadi populer selama 1980 sebagai strategi manajerial di perusahaan-perusahaan yang tak terhitung banyaknya. Di seberang perampingan dunia telah menciptakan lanskap berubah dan karyawan yang

tak terhitung banyaknya yang terkena dampak. Itu wajar bahwa banyak perusahaan lebih suka perampangan di skenario ini global ini di mana organisasi ini menghadapi persaingan global dan tantangan. Tantangan seperti teknologi canggih, meningkat tuntutan masyarakat dan kebutuhan untuk memberikan pelayanan sosial lebih banyak dengan sumber daya lebih sedikit, telah membuat organisasi untuk merestrukturisasi organisasi (Ramesha G. K, 2014 : 759).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dalam menggunakan metode wawancara. Sedangkan teknik observasi tidak dilakukan oleh peneliti. Selain itu, persamaan didalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaan di dalam penelitian itu terletak pada lokasi, waktu, dan hasil penelitian.

Penelitian berjudul *The role of individual and training design factors on training transfer*, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyoroti peran faktor desain individu dan pelatihan pada transfer pelatihan. Desain / metodologi / pendekatan - Sebuah tinjauan literatur dilakukan, dan ulasan ini menyoroti peran ganda dari validitas isi dirasakan dalam bentuk peningkatan diri - efficacy dan peran Reaksi trainee '. Studi ini menunjukkan bahwa faktor-faktor desain mentransfer meningkatkan kinerja diri – efficacy dan langkah-langkah reaksi bekerja sebagai jembatan antara validitas isi dan motivasi transfer. Tambahan lagi, peran desain transfer teori pengalihan pelatihan.

Temuan - kombinasi variabel diusulkan, menyarankan penyelidikan lebih lanjut untuk membangun teori transfer pelatihan yang kuat. Studi ini menyoroti peran ganda validitas isi dirasakan sebagai Faktor untuk mengembangkan reaksi trainee positif dan meningkatkan kinerja trainee diri - efficacy. Selanjutnya, penelitian mengusulkan bahwa desain mentransfer dan dirasakan validitas isi meningkatkan kinerja trainee diri - efficacy,

yang mengarah ke memaksimalkan perpindahan pelatihan melalui motivasi transfer. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa dirasakan validitas isi pengaruh-pengaruh mentransfer motivasi melalui reaksi peserta pelatihan, dan mengusulkan kerangka kerja ditambah dengan arah penelitian masa depan (*M. Awais B. & Sharan K, 2010 : 656*).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi, dalam penentuan narasumber menggunakan *purposive sampling*, dan untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan cara pengumpulan datanya menggunakan wawancara. Sedangkan untuk menguji keabsahan datanya sama-sama menggunakan triangulasi sumber. Perbedaan penelitian ini adalah terletak penentuan narasumber, observasi, lokasi perusahaan, waktu, dan hasil penelitian.

Penelitian berjudul *Crew resource management training for surgeons: feasibility and impact*, jurnal ini menggambarkan sumber daya manusia yaitu dokter, dalam subjek belajar untuk mengukur sebelum dan setelah efek dari pelatihan. Lima dokter bedah pada sumber daya manusia mengelola strategi penggunaan yang dihasilkan dan utilitas dari strategi tersebut. Dokter dilatih melalui 1 kuliah pada tujuh keterampilan setelah diamati kedua dokter berpartisipasi dalam 15 menit briefing dengan pelatih segera. Setelah keempat mereka melalui keenam kasus yang diamati. Intervensi ini menyebabkan yang signifikan peningkatan frekuensi (26-70%) dari pra operasi elemen lebih awal. Ada signifikan korelasi antara penggunaan praktik dan mereka dianggap utilitas dalam meningkatkan koordinasi tim dan mengurangi kesalahan (*Stephanie Guerlain, et al, 2008 : 264*).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dalam menggunakan metode wawancara. Sedangkan teknik observasi tidak dilakukan oleh peneliti. Selain itu, persamaan didalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaan di dalam penelitian itu terletak pada lokasi, waktu, dan hasil penelitian.

Penelitian berjudul *Factors contributing to quality of training and effecting employee job satisfaction*. Perusahaan menghabiskan jutaan dolar untuk melatih karyawan mereka, sebagai pembelajaran terus menerus dan pembangunan merupakan elemen kunci untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan untuk menjadi sukses. Konsisten pelatihan yang dibutuhkan untuk mengatasi lingkungan yang dinamis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan memeriksa atribut-atribut pelatihan yang menyumbang kualitas pelatihan. Dalam penelitian ini dua penelitian telah dilakukan dengan menggunakan analisis eksplorasi untuk menilai validitas konstruk dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelatihan dalam organisasi apapun. Untuk pengembangan konseptual model SERVQUAL dari (Parasuraman et al. 1988). Dalam studi data dari 217 responden dikumpulkan melalui convenience sampling dari organisasi bisnis karyawan di Pakistan. Penelitian ini menemukan bahwa ada tujuh aspek kualitas pelatihan, yang harus dipertimbangkan selama pelatihan karyawan perencanaan dan kemudian dalam pelaksanaannya. Aspek kualitas tersebut melatih tujuan, isi pelatihan dan teknik pelatihan, pelatihan manajemen waktu, karakteristik kepribadian pelatih, pelatihan fasilitas dan umpan balik pelatihan. Dalam penelitian dua, data dari 118 responden dikumpulkan melalui sama channel. Analisis regresi ini menunjukkan bahwa tujuh ini dimensi kualitas pelatihan, lima kualitas dimensi mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan (*Qura-tul-aain Khair, 2013 : 61*).

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif untuk menggali informasi pada narasumber dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan menggunakan wawancara. Sedangkan untuk menguji keabsahan data yaitu menggunakan triangulasi sumber.

Persamaan penelitian ini adalah dalam menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode pengumpulan datanya dengan wawancara, sedangkan dalam menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Di dalam penelitian ini juga terdapat perbedaan, yaitu hasil penelitian, lokasi, dan waktu penelitian dilakukan.

Penelitian berjudul *The influence of training and training transfer factors on organisational learning and performance*. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada pelatihan literatur yang berhubungan dengan menyelidiki hubungan antara pelatihan dan alih pelatihan faktor dan perusahaan. Hasil pelatihan tingkat dan hubungan antara kinerja dan perusahaan. Desain metodologi pendekatan para penulis mengusulkan dan menguji model yang menghubungkan konstruksi terkait pelatihan volume dan kualitas pelatihan, dukungan atasan, dukungan sebaya, dan organisasi insentif, konstruksi yang berkaitan dengan perusahaan hasil pelatihan tingkat akuisisi dan interpretasi informasi, dan kognitif dan perubahan perilaku dan kinerja perusahaan. Dalam empiris analisis penulis menggunakan pemodelan persamaan struktural berdasarkan sampel dari 247 perusahaan jasa (Valerij D. & Tomaz C, 2013 : 324).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang diperoleh dari wawancara dengan berbagai narasumber dari perusahaan keluarga PT. Panca Duta Buana berupa catatan tulisan hasil wawancara. Penentuan narasumber menggunakan adalah jenis *purposive*

sampling dimana teknik pengambilan sampel sumber datanya menggunakan pertimbangan tertentu.

Persamaan di dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif, dan metode dalam pengumpulan datanya menggunakan wawancara. Bedanya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penulis tidak menggunakan metode observasi dan *purposive sampling*.

Penelitian berjudul *Wanted: training competencies for the twenty-first century*. Tujuan dari jurnal penelitian ini adalah untuk menggambarkan hasil dan implikasi dari pelatihan kompetensi profesional dalam industri perhotelan di Amerika Serikat. Desain metodologi pendekatan sebuah metode implisit kualitatif di wawancara mendalam dengan menggunakan gambar dilakukan dengan sepuluh pelatihan profesional di mana metafora yang banyak digunakan dan hubungan antara konsep-konsep yang diidentifikasi. Perangkat lunak kualitatif Atlas digunakan dalam menciptakan konsensus peta. Tampilan yang menunjukkan kompetensi yang dibutuhkan dari pelatihan profesional di perhotelan. Temuan kompetensi pelatihan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah penting untuk efektivitas pelatihan dan pengembangan seperti kerja sama tim, inspirasi motivasi, kreativitas, mentoring, proactiveness, mendengarkan aktif, tinggal pengukuran pelatihan yang sehat, konsistensi, dan menyukai profesi (*Valentini K. & Robert H. W, 2010 : 361*).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan metode pengumpulan datanya dilakukan dengan metode wawancara dengan pemimpin. Dalam pengujian keabsahan datanya dilakukan dengan menggunakan uji triangulasi sumber.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode pengambilan datanya dilakukan dengan wawancara, dalam menguji

keabsahan datanya pula, penulis menggunakan uji triangulasi sumber. Perbedaan didalam penelitian ini adalah terletak pada subjek perusahaan, judul penelitian, lokasi, waktu, dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Penelitian berjudul *The Effects of Training Reinforcement on Training Transfer in Child Welfare*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan dampak kelas pelatihan dan pelatihan penguatan pelatihan transfer. Pelatihan untuk mempromosikan praktek yang efektif telah diidentifikasi sebagai perhatian penting bagi para peneliti dan praktisi. The federal Anak dan Keluarga Ulasan Layanan diamanatkan yang mengevaluasi lembaga kesejahteraan anak negara pada hasil kunci dari keamanan, keabadian. Mengidentifikasi pelatihan sebagai salah satu dari tujuh kunci faktor sistemik terkait dengan hasil tersebut administrasi untuk anak-anak dan keluarga. Setiap tahun, \$ 200.000.000.000 dihabiskan untuk pelatihan sekutu untuk pelayanan manusia profesional. Secara khusus kesejahteraan anak selama tahun fiskal 2002, 49 negara menerima total \$ 286.000.000 dalam penggantian pelatihan menghitung Kantor GAO 2004. Penggantian ini berkisar dari sekitar \$ 10, 400 di Alaska untuk lebih dari \$ 79 juta pada California dengan penggantian median sekitar \$ 2. 7 juta (*Becky F. Antle, et al, 2009 : 5*).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan wawancara. Sedangkan untuk menguji validasi data menggunakan uji triangulasi sumber. Di dalam penelitian ini tentunya ada persamaann dan perbedaan dari peneliti dan penulis sekarang.

Persamaan didalam penelitian ini adalah bahwa penulis sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dalam mengumpulkan datanya menggunakan wawancara, sedangkan untuk menguji keabsahan datanya yaitu dilakukan dengan triangulasi sumber.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang adalah terletak di lokasi, subjek, waktu, dan hasil dari penelitian.

Penelitian berjudul *Stimulating training motivation using the right training characteristic*. Tujuan jurnal ini adalah untuk memberikan praktisi sumber daya manusia dengan praktis informasi tentang karakteristik program pelatihan yang merangsang motivasi pelatihan. Desain / metodologi / pendekatan jurnal ini menggunakan literatur integratif dari 40 studi empiris karakteristik program pelatihan yang telah memotivasi peserta pelatihan yang dilakukan sejak tahun 1986. Temuan Karakteristik utama dari program pelatihan yang merangsang motivasi pelatihan pilihan untuk kehadiran sukarela, reputasi pelatihan, desain pelatihan yang tepat, dan relevansi pelatihan untuk pekerjaan , karir, dan pribadi kebutuhan yang berhubungan. Keterbatasan penelitian implikasi untuk penelitian selanjutnya, karakteristik Program enam pelatihan ini harus secara empiris diteliti sama sekali untuk mengidentifikasi faktor dengan terkuat di pengaruhi. pelatihan motivasi, di mana prioritas dapat difokuskan pada yang faktor utama. Oleh karena itu peneliti didorong untuk menguji proposisi yang diajukan lebih lanjut (*Siti F. A. A. & Shamsuddin A, 2011 : 53*).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan wawancara. Sedangkan untuk menguji validasi data menggunakan uji triangulasi sumber. Di dalam penelitian ini tentunya ada persamaann dan perbedaan dari peneliti dan penulis sekarang.

Persamaan didalam penelitian ini adalah bahwa penulis sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dalam mengumpulkan datanya menggunakan wawancara, sedangkan untuk menguji keabsahan datanya yaitu dilakukan dengan triangulasi sumber.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang adalah terletak di lokasi, subjek, waktu, dan hasil dari penelitian.

Penelitian berjudul *The Effect of Human Resources Planning and Training and Development on Organizational Performance in the Government Sector in Jordan*. Jurnal ini bertujuan untuk menguji sumber daya manusia (SDM) perencanaan, pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja organisasi di Kementerian Pemerintah Kerajaan Yordania. Saya menyelidiki faktor yang mempengaruhi perencanaan SDM, pelatihan dan pengembangan di Yordania kementerian. Populasi penelitian, yang terdiri dari karyawan di departemen HR di 23 Kementerian Yordania, terdiri 166 responden. Untuk mencapai tujuan studi, Peneliti dikembangkan dan didistribusikan kuesioner, dan mengumpulkan dan menganalisis data yang menggunakan SPSS. Analisis secara keseluruhan dilakukan berdasarkan statistik deskriptif dan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan SDM, pelatihan dan pengembangan signifikan berkorelasi dengan kinerja organisasi di Kementerian Yordania. Itu kertas memberikan rekomendasi untuk meningkatkan SDM di Kementerian Yordania (Mohammadnoor K. M. A, et al, 2014 :79).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sedangkan metode pengumpulan datanya dilakukan dengan metode wawancara dengan pemimpin. Dalam pengujian keabsahan datanya dilakukan dengan menggunakan uji triangulasi sumber.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode pengambilan datanya dilakukan dengan wawancara, dalam menguji keabsahan datanya pula, penulis menggunakan uji triangulasi sumber. Perbedaan didalam penelitian ini adalah terletak pada subjek perusahaan, judul penelitian, lokasi, waktu, dan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Penelitian berjudul *Impact Of Training Under Human Resource Development Limited On Workers' Mobility In Selected Malaysian Services Sectort*. Pelatihan merupakan komponen penting dari pengembangan sumber daya manusia danditekankan dalam proses pembangunan ekonomi Malaysia. Pemerintah Malaysia telah membentuk dana pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dikelola oleh SDM Pengembangan terbatas untuk meningkatkan dan memonitor aspek pelatihan pekerja. SDM telah berhasil meningkatkan kegiatan pelatihan pekerja; Namun demikian, masalah yang diajukan di sini adalah untuk menjelaskan apakah pelatihan telah mendorong merugikan mobilitas pekerja. Makalah inibertujuan untuk menganalisis masalah ini didasarkan pada 817 pekerja di sebuah layanan yang dipilih yaitu, teknologi informasi dan komunikasi dan sub sektor di Klang Valley, Johor Bahru, dan Penang, dikumpulkan dalam periode 2008-2009. Hasil menunjukkan bahwa pelatihan SDM memiliki positif dan signifikan pengaruh terhadap mobilitas pekerja (*Rahmah I, et al, 2008 : 146*).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi, dalam penentuan narasumber menggunakan *purposive sampling*, dan untuk menguji keabsahan data menggunakan tehnik triangulasi sumber.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan cara pengumpulan datanya menggunakan wawancara. Sedangkan untuk menguji keabsahan datanya sama-sama menggunakan triangulasi sumber. Perbedaan penelitian ini adalah terletak penentuan narasumber, observasi, lokasi perusahaan, waktu, dan hasil penelitian.

2.2.Kerangka Teoritis

2.2.1.Pelatihan

2.2.1.1.Pengertian Pelatihan

Pelatihan dapat didefinisikan sebagai suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan sekarang, (Pengabean, 2004 : 41). sedangkan pendidikan lebih berorientasi kepada masa depan dan lebih menekankan pada peningkatan kemampuan seseorang untuk memahami dan menginterpretasikan pengetahuan. Pelatihan juga dapat di artikan proses melatih kegiatan atau pekerjaan, Pelatihan mempersiapkan peserta latihan untuk mengambil jalur tindakan tertentu yang digambarkan oleh organisasi dan teknologi tempat bekerja, dan membantu peserta memperbaiki prestasi dan skil dalam kegiatannya terutama mengenai pengertian dan keterampilan. Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai nonmanagerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas (Andrew E. Sikula, 1981 : 227).

2.2.2. Tujuan Pelatihan

Pada umumnya, pelatihan dilakukan untuk kepentingan karyawan, perusahaan, dan konsumen (Pangabean, 2004 : 41).

2.2.2.1.Karyawan

- a. Memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan karyawan.
- b. Meningkatkan moral karyawan. Dengan keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan pekerjaannya mereka akan antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
- c. Memperbaiki kinerja. Karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan dapat diminimalkan melalui program pelatihan dan pengembangan.

2.2.2.2.Perusahaan

Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia. Dengan pelatihan dan pengembangan perusahaan melakukan upaya bersama untuk secara benar mendapatkan sumber daya manusia yang memenuhi kebutuhan perusahaan.

2.2.2.3.Konsumen

Konsumen akan memperoleh produk yang lebih baik dalam hal kualitas dan kuantitas

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi (Komariah, 2009 : 103). Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek relatif berubah (Sugiyono, 2009 : 7). Dengan menggunakan metode kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan peneliti dapat dicapai.

3.2. Lokasi Penelitian, Waktu dan Narasumber

Peneliti mengambil lokasi penelitian di kediaman dan Lokasi Usaha objek penelitian, yaitu ;

3.2.1. Doni Setiawan (Kepala Sub Bagian Requitmen Penegakan aturan dan Pengembangan organisasi & Event Training dan Pengembangan SDM).

Alasan Menjadi Narasumber : Doni Setiawan yang memahami pelatihan di Waroeng SS

Waktu Wawancara : 18 September 2017, 10.00-12.00

Alamat : Kantor Training Center Jl. Kaliurang KM. 5 Gang Jeruk, Belakang Natasha, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581.

3.2.2. Widyatmoyo (Kepala Humas & CSR).

Alasan Menjadi Narasumber : Sebagai karyawan yang senior dan memahami konsep pelatihan di waroeng SS

Waktu Wawancara : 03 Juni 2017, 10.20-11.00

Alamat : Jl. Kaliurang KM.4,5 Gang Kinanti, No 19, Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581.

3.2.3. Buangsetiawan (Kepala Cabang Warung Besi).

Alasan Menjadi Narasumber : karyawan yang memahami karyawan ketika di warung

Waktu Wawancara : 08 Agustus 2017, 09.00-10.00

Alamat : Jl. Kaliurang KM.14,5, Besi, Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581.

3.2.4. Ridwan Nurahman (Asisten Kepala Cabang Warung Besi).

Alasan Menjadi Narasumber : Sebagai orang terdekat buangsetiawan

Waktu Wawancara : 8 Agustus 2017, 10.00-11.00

Alamat : Jl. Kaliurang KM.14,5, Besi, Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581.

Data diatas adalah Narasumber dalam penelitian ini. Penulis ingin mengetahui informasi secara mendalam tentang Pelatihan Karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.

3.3.Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat skematik, narasi, dan uraian juga penjelasan Data dari informan baik lisan maupun data tertulis (Komariah,

2009 : 105). Perilaku subjek yang diamati di lapangan juga menjadi data dalam pengumpulan hasil penelitian ini.

3.3.1. Catatan Lapangan.

Dalam Membuat catatan di lapangan, maka peneliti melakukan prosedur dengan mencatat sejumlah peristiwa yang benar-benar terjadi di lapangan penelitian, dan hal yang berkisar pada isi catatan lapangan, model dan bentuk catatan lapangan, proses penulisan catatan lapangan (Komariah, 2009 : 105).

Ketika melakukan wawancara dilapangan penulis melakukan catatan apa yang dipertanyakan kepada narasumber catatan yang penting dan yang perlu dibahas lebih dalam untuk mendapat informasi yang sesuai dan valid.

3.3.2. Rekaman Audio

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti merekam wawancara dengan beberapa pihak terkait yang dianggap perlu untuk dikumpulkan datanya. Dari hasil rekaman wawancara tersebut maka akan dideskripsikan dalam bentuk transkrip wawancara (Komariah, 2009 : 105).

Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan cara merkam suara narasumber menggunakan Handphone, hal ini dilakukan untuk transkrip hasil wawancara, hal ini dilakukan untuk menjada valid dari wawancara secara detail dan sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh narasumber.

Ketika penulis melakukan wawancara terhadap narasumber, penulis minta ijin kepada narasumber untuk direkam menggunakan ponsel, hal ini dilakukan karena hasil percakapan antara penulis dan narasumber bisa di rekam dengan baik, dan fungsinya untuk bisa ditranskrip dengan valid dan benar.

3.3.3. Dokumentasi

Data ini dikumpulkan dengan melalui berbagai sumber data yang tertulis baik yang berhubungan dengan masalah kondisi objektif, dan juga silsilah dan pendukung data lainnya.

Peneliti dalam melakukan wawancara kepada beberapa narasumber dicantumkan dokumentasi berupa foto ketika wawancara di lapangan, salah satunya di warung dan di kantor manajemen waroeng SS, hal ini dilakukan supaya lebih akurat dan terbukti.

Penulis setelah melakukan wawancara meminta izin untuk pengambilan foto bersama narasumber sebagai dokumentasi dan sebagai bukti bahwa penulis telah melakukan wawancara dengan orang yang sesuai dengan hasil penelitian.

3.4.Sumber Data Penelitian

3.4.1. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri. Namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. (Sugiyono, 2009 : 306).

Adapun masalah yang akan diteliti adalah pelatihan karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta.

3.4.1.1.Pelatihan

Pelatihan merupakan cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, semangat kerja, dan prinsip seseorang. Beberapa hal yang akan diteliti dari pelatihan karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta adalah sebagai berikut :

- a. Kepribadian karyawan.
- b. Semangat kerja karyawan.
- c. Prinsip hidup karyawan.
- d. Hal yang mendorong diri untuk melatih.
- e. Hubungan antar manusia dengan dirinya.
- f. Orientasi masa depan.
- g. Cara menghargai waktu.
- h. Tanggungjawab dalam melakukan pekerjaan.
- i. Sikap hemat dan sederhana.
- j. Sikap dalam persaingan.

3.4.2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

3.4.2.1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2009 : 199). Dalam melakukan wawancara akan dibuat pedoman yang dijadikan acuan dan instrumen wawancara yang dilakukan bersifat terbuka, terstruktur dengan pedoman pedangang terpilih diwawancara secara mendalam melalui metode

kualitatif. Pewawancara melakukan wawancara dengan menggunakan panduan wawancara yang sudah dikembangkan.

3.4.2.2. Observasi Terus Terang

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Satori & Komariah, 2009 : 18). Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data, dan menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Jadi objek yang diteliti mengetahui sejak awal sampai tentang aktivitas peneliti (Sugiyono, 2009 : 145).

3.5. Proses Analisis Data

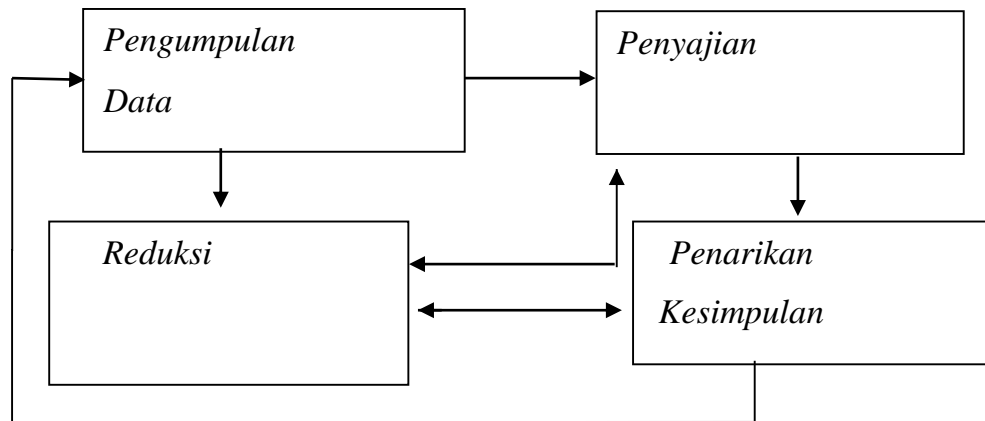
3.5.3.1. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah penelitian masuk dan selama di lapangan, (Sugiyono, 2009 : 7).

3.5.3.2. Analisis selama di lapangan

Dalam penelitian selama di lapangan menggunakan model miles dan huberman, Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data berlangsung, setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, Miles dan huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas (Sugiyono, 2009 : 269). Aktifitas dalam analisis data meliputi *data reduction*, *data*

display, dan *conclusion drawing/verification*. Model dalam analisis dapat ditunjukkan pada gambar:



Gambar 3.5.1: Komponen dalam Analisis Data

Sumber : (Sugiyono, 2009 : 241)

3.5.3.2.1. Data Reduction

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara rinci dan teliti. Semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data yang didapat akan semakin banyak, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

3.5.3.2.2. Data Display

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart* dan sejenisnya, akan tetapi yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan men-*Display*-kan data, maka akan mempermudah untuk

memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya, berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3.5.3.2.3. Conclusion Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penerikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan merumuskan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.6.Keabsahan Data

Dalam penelitian ini dilakukan penulis memilih metode pengecekan keabsahan data melalui beberapa langkah dibawah ini:

3.6.1.2. Member Check (Pengecekan Anggota)

Pengujian Kredibilitas data dengan *member check*. *Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data maka data tersebut valid, sehingga makin kredibel atau dipercaya. *Member Check* dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil penelitian pada sumber-sumber data yang telah memberikan data, yaitu kepada keluarga, karyawan maupun rekan bisnis dari objek penelitian (Sugiyono, 2009 : 267).

3.6.2.Uji Transferability

Uji *transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan (Sugiyono, 2009 : 365). Agar orang

lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif, sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka panaliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian, maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain. Bilamana pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, maka suatu hasil penelitian dapat diberlakukan *Trasferability*, maka penelitian tersebut memenuhi standar transferabilitas (Sanafiah dalam Sugiyono, 2009 : 363).

BAB IV

PERUSAHAAN WAROENG SPESIAL SAMBAL YOGYAKARTA

4.1. Sejarah Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta

Berdirinya Waroeng Spesial Sambal yang tidak lain berangkat dari hobi dan kegemaran Yoyok Hery Wahyono akan sambel dan ceritanya setelah mulai merasakan begitu kerasnya kehidupan dan tuntutan kebutuhan hidup akhirnya Yoyok Hery Wahyono bersama teman-temannya mendirikan sebuah *Event Organization* yang diberi nama *InSEd production*. Namun kenyataannya yang namanya proyek tidak bisa diharapkan secara rutin, pertanyaan berikutnya yang harus di jawab adalah apabila tidak ada pekerjaan maka tidak ada pendapatan, maka dari itu muncul kemauan yang keras untuk tetap hidup dan berdirilah Waroeng **SS-01** berujud kaki lima di *Jl. Kaliurang sebelah barat Grha Sabha Pramana UGM* pada bulan Agustus 2002. Waroeng mulai buka setiap jam 5 sore sampai jam 10 malam bersama 5 orang teman-temannya juga melibatkan personil-personil *InSEd* yang perannya tidak bisa dilepaskan dari sejarah Waroeng SS.

Enam bulan kemudian dengan berbagai usaha yang keras menurut ukuran Yoyok Hery Wahyono akhirnya Waroeng SS mulai bisa diterima oleh masyarakat khususnya penggemar sambal di Jogja, dan selanjutnya dengan modal tekad, berani karena benar dan hasrat untuk memenuhi kebutuhan hidup maka dibukalah **Waroeng SS-02** di *Condong Catur*. Khusus untuk Waroeng SS dalam hal yang namanya laba ternyata tidak sesuai kenyataan, maksudnya banyak orang bilang bisnis makanan untungnya bisa sampai 40% dari omzet, tapi Yoyok Hery Wahyono sendiri tidak mengerti kenapa hal itu sama sekali tidak berlaku di SS.

Padahal kemampuan yang dimiliki sudah di aplikasikan akan tetapi tetap aja, akhirnya Yoyok Hery Wahyono tidak memikirkan lagi tentang angka-angka, akhirnya mencoba untuk terus meyakini apabila angka-angka rejeki itu memang urusan Allah **yang Maha Kuasa dan Maha Adil**, sedangkan kita hanyalah bertugas mengerjakan apa yang didepan kita dengan sebaik-baiknya yang kita bisa, dari keyakinan itu maka Yoyok Hery Wahyono mencoba untuk secepatnya mengembangkan usaha ini yakni buka cabang lagi. Kemudian dari beberapa temen dari Yoyok Hery Wahyono ini ada yang tertarik untuk patungan bikin cabang baru maka dari situ berdirilah **Waroeng SS ke-3** di *Seturan arah ke Babarsari*. Berikutnya menyusul yang ke-4 di *Pandega Marta*, terus yang ke-5 di *Jalan Kaliurang km. 14*. Selanjutnya selama kurang lebih 1,5 tahun keinginan untuk mendirikan Waroeng SS ke-6 tidak terlaksana, ada masalah yang yang menyebabkan Waroeng SS 6 itu batal.

Bahkan sudah bayar kontrak tempat tapi akhirnya batal, Sempat menyerah Yoyok Hery Wahyono waktu itu sehingga akhirnya ada seorang teman bilang untuk langsung buka yang ke-7 ternyata terjadi yang ke-7 di *Timoho* dalam 2 bulan kemudian berdiri, menyusul yang ke-8 di *Glagahsari* jalan juga, sejarah tentang *Waroeng SS* yang jelas Waroeng SS ini bener-bener tidak lepas dari team di warung SS itu sendiri yang lebih penting lagi adalah dukungan dari konsumen yang merupakan pelanggan kami.

Waroeng SS bukan hanya menjual makanan tapi disisi lain menjual suatu pelayanan yang baik dan terpuji menciptakan suatu pelayanan dari awal konsumen datang sampai konsumen pulang mendapatkan pelayanan baik ramah yang berkualitas, pedasnya, panasnya, yang tidak kalah pentingnya membuat SS bukan hanya cari keuntungan, tapi memikirkan daerah lingkunganya dengan karyawanya. Jadi setiap hari minggu semacam pelatihan dikasih suatu masalah yang itu ada jalan keluarnya, dari

personilnya juga dikasih pelatihan semacam ilmu mentalitas ada prinsip dasar pemulihan, prinsip dasar bekerja yang diantaranya prinsip dasar kepribadian itu ada syukur, bekerja keras, jujur, rendah hati, takwa jadi itu mental karyawan. Karyawan SS diharuskan memiliki mental-mental seperti itu prinsip dasar yang berkualitas, SS itu indah yang istilahnya mulia. Karyawan bekerja sebaik-baiknya yang masih di percaya di SS, bekerja bukan hanya buat karyawan disini rekan-rekan di manajemen juga akan melakukan mempertegang teguh pekerja secara amanah istilahnya tidak ada yang melenceng. Misalnya tidak melakukan korupsi semuanya dapat rezeki yang halal.

Warung SS itu berdiri 2002 berawal dari kaki lima, pendirinya ada 5 orang yang dijalani oleh direktur sendiri, dengan seiringnya waktu itu bertambah cabangnya, 2006 pada masa peningkatan cabang. Pak Yoyok selaku owner warung tenda bukanya dari sore sampai malam tapi aktifitas dari malam, paginya belanja di pasar. Kerja keras tidak bisa mengingkari hasil, yang ke 2 masalah pendapatan ini tidak pernah takut untuk rugi yang dipikirkan pendirinya adalah hanya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, saat ditipu oleh konsumen, mahasiswa-mahasiswa itu tidak membayar pemiliknya tidak memprosesnya. Kadang jualan di tenda kadang laba dan rugi, ketika laba 5 orang karyawan ini dapat gaji kalau disaat rugi tidak dapat bagian. Tahun 2010 hanya 28 cabang warung 600 karyawan dan sekarang 75 cabang 3500 karyawan,

BAB V

PELATIHAN KARYAWAN DI WAROENG SPESIAL SAMBAL

Banyaknya perusahaan-perusahaan besar di Indonesia yang melakukan pelatihan terhadap karyawannya, ini merupakan salah satu alasan munculnya berbagai cara perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya. Dalam mempertahankan eksistensinya ini, perusahaan melakukan pelatihan terhadap karyawannya yang akan menjadi penerus perusahaan selanjutnya. Pelatihan inilah yang dinamakan pelatihan karyawan.

Pelatihan merupakan suatu cara untuk mempersiapkan karyawan untuk melanjutkan perusahaan. Dalam proses mempersiapkan pelatihan ini, Team manajemen mempunyai cara tersendiri dalam mendidik, melatih, dan proses *transfer* pengetahuan kepada karyawan. Berbagai cara yang dilakukan oleh karyawan lama tersebut menjadi suatu contoh untuk mengajari karyawan baru hal ini sering dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia.

Ada 2 (dua) level yang dilakukan oleh manajemen untuk melatih karyawannya yaitu dari level warung dan manajemen. Pertama di level warung adalah pelatihan yang di ikut oleh karyawan yang akan bekerja di warung. Dengan memberikan pelatihan pada karyawan sesuai dengan bidangnya untuk meningkatkan bekerja yang baik.

Kedua level manajemen adalah pelatihan yang di ikuti karyawan yang akan bekerja di manajemen dan ini membutuhkan waktu yang lama dari pada masa pelatihan di level warung yang lebih mengarah kepada konsep yang mana akan mengelola perusahaan dan secara langsung akan menerima perintah dan petunjuk dari pimpinan tersebut.

Proses pelatihan warung special sambal Yogyakarta berawal dari penerimaan karyawannya baru kemudian dilakukan tes terhadap karyawan kemudian diterima oleh SS

kemudian dari karyawan baru yang berada diluar Jogja akan ditarik semua ke Jogja untuk melakukan pelatihan di Training Center SS. Kemudian dilakukanya pelatihan secara materi teori kemudian pelatihan secara praktek di lapangan jadi di training center sudah disediakan property yang sesuai dengan warung SS di lapangan. Jadi ketika lulus dari masa pelatihan karyawan bisa langsung bekerja. Dalam masa pelatihan karyawan diberikan tempat tinggal di training center, kemudian mendapay pesangon, dan biaya makan. Dan setelah karyawan melakukan pelatihan kemudian lulus, langsung dikirim kelokasi awal mendaftar karyawan warung SS.

5.1. Pelatihan Level Warung

Bapak Doni dalam merencanakan pelatihan terhadap karyawan waroeng spesial sambal yaitu menggunakan 2 level yaitu level warung dan level manajemen, dan semua karyawan yang berada di luar Jogja akan di training di Training Centre Jogja, karena tempat pelatihan pusat berada di Jogja. Pelatihan dilakukan di Jogja untuk meratakan dari segi teoritis dan praktek sama, antar semua karyawan waroeng spesial sambal

“Kalau di level warung kami bagi menjadi 2 dulu yaitu warung dan manajemen. Kalau level warung setelah selesai interview personil warung semua wajib di training di Jogja di Training Center ini jadi dari Jakarta dari Bali dari Semarang, Purwokerto dari Solo , dari Jogja itu sendiri berkumpul di Training Center.”
(Doni, 18/9/2017, 10.00).

Ketika bapak Doni merencanakan pelatihan terhadap karyawan SS, yaitu di bagi menjadi 2 level tersebut, karyawan yang di latih sudah merasakan pelatihan tersebut, misalkan bapak Buangsetiawan selaku kepala cabang warung. Bapak Buang setiawan ini di latih yang berbeda karena posisi yang berbeda khusus untuk pemimpin, jadi cara pelatihan dalam memberikan materi berbeda sesuai bidangnya masing-masing. Masalah yang di hadapi di level warung dan manajemen juga berbeda, jadi harus dibedakan pelatihan tersebut.

“Paling gak ada gambaran kondisi dapur di SS ini seperti ini loh jadi di sana tempat buat minum juga sama seperti diwarung-warung yang istilahnya untuk praktek jadi anak baru di upayakan dilatih sebelum terjun kerja. Contohnya saya dari segi pemimpin dan asisten juga manajemen warung juga briefing rapat pembahasan kita itu kerja gimana-gimana solusinya itu gimana itu pasti ada.” (Buangsetiawan, 8/8/2017, 09.00).

Begitupula dengan asisten kapala cabang besi mengalami bahwa setelah wawancara kemudian dinyatakan diterima oleh SS maka karyawan akan dibekali terlebih dahulu sebelum terjun kelapangan, ketika pembekalan itu di butuhkan waktu untuk melatih karyawan baru. SS selalu membekali karyawan baru ketika akan bekerja di SS.

“Dari interview biasanya dalam jangka waktu 1 minggu itu dipanggil lagi mengikuti pembekalan untuk sebelum ditaruh di warung-warung itu dibekali.” (Ridwan, 8/8/2017, 10.00).

Untuk pelatihan level warung mas Doni merencanakan pelatihan selama 4-5 hari untuk memberikan pelatihan terhadap karyawan secara teoritis dan bukan hanya teori saja yang diberikan oleh SS, yaitu dengan memberikan pelatihan praktek yang ada workshopnya di TC Jogja, mas doni juga melaksanakan pelatihan terhadap karyawan di TC bertujuan untuk menyatukan semua karyawan yang ada di seluruh cabang SS. Mas Doni melakukan pelatihan ini dengan tujuan agar karyawan lebih banyak mendapatkan pengetahuan, wawasannya luas, dan bisa menangani berbagai masalah ataupun persoalan yang di hadapi oleh perusahaan. Dalam pelatihan tersebut tentunya secara tidak langsung karyawan di persiapkan untuk menangani perusahaan kedepannya.

“Abis itu kurang lebih 4-5 hari dari pelajaran teoritis dan praktek juga ada workshopnya, setelah itu selesai kita kembalikan ke areanya masing-masing itu kalau level warung.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Kesimpulan

Pelatihan level warung diberikan pelatihan secara teknis ketika bekerja di warung, proses pelatihannya 4-5 hari kemudian langsung bekerja, pelatihannya sebatas cara bekerja di warung seperti masak dan melayani konsumen.

5.2. Pelatihan Level Manajemen

Untuk pelatihan level manajemen mas Doni merencanakan pelatihan selama 6 bulan, terdiri dari pergudangan, produksi, pelayanan, untuk memberikan pelatihan terhadap karyawan secara teoritis dan bukan hanya teori saja yang diberikan oleh SS, yaitu dengan memberikan pelatihan praktek yang ada workshopnya di TC Jogja, mas doni juga melaksanakan pelatihan terhadap karyawan di TC bertujuan untuk menyatukan semua karyawan yang ada di seluruh cabang SS. Mas Doni melakukan pelatihan ini dengan tujuan agar karyawan lebih banyak mendapatkan pengetahuan, wawasannya luas, dan bisa menangani berbagai masalah ataupun persoalan yang di hadapi oleh perusahaan. Dalam pelatihan tersebut tentunya secara tidak langsung karyawan di persiapkan untuk menangani perusahaan kedepannya.

“Training di Jogja sampe berbulan-bulan, sedangkan di SDM itu hanya 6 bulan.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Mas Buang Setiawan selaku kepala cabang mengatakan bahwa setiap karyawan yang sudah dinyatakan di terima bekerja di warung SS maka karyawan mendapat training pra kerja dan di training sesuai dengan devisi-devisinya, misalkan divisi pelayanan akan di traing oleh senior pelayana, kemudian kalau dari devisi produksi atau masak di training bagian senior produksi atau masak.

“Sepengetahuan saya misalkan ada karyawan baru yang masuk itu pasti ada training pra kerja setiap masing-masing divisi akan dipimpin

oleh bagian-bagian yang sesuai dengan divisinya.” (Buangsetiawan, 8/8/2017, 09.00).

Pelatihan di warung SS bukan hanya memberikan secara teknis cara bekerja, akan tetapi SS ini dalam memberikan pelatihan yaitu dengan memberikan sejarah warung SS dari berdirinya sampai sekarang, jadi karyawan bisa memahami sejarah SS di tempat karyawan itu bekerja, dari situ karyawan dapat memahami perusahaan, dan akan bekerja dengan semangat karena mengetahui sejarah perusahaan di tempatnya bekerja. Karyawan mendapat pengetahuan dengan penuh maka karyawan akan di terjunkan kelapangan, jadi karyawan terjun di lapangan sudah siap bekerja secara teori dan praktek. Pelatihan seperti ini dapat membantu berjalanya sebuah perusahaan SS.

“Dikasih tau juga latar belakang warung SS dari dulu warung tenda. Lalu nanti diletakkan di warung-warung.” (Ridwan, 8/8/2017, 10.00).

Biaya dalam masa pelatihan SS yang menanggung, SS pusatnya di Yogyakarta, sedangkan SS memiliki banyak cabang di luar Yogyakarta misalkan dari Jakarta, Bali, Semarang, Purwokerto, dan Solo. Karyawan yang melamar pekerjaan di SS kemudian di terima di SS maka akan di training terlebih dahulu sebelum terjun untuk bekerja, karyawan yang berada di luar Yogyakarta akan di training di Yogyakarta, Semua biaya mulai dari transportasi, makan, penginapan dan uang saku, dalam masa training, bahkan SS juga membiayai karyawan yang tidak lolos dalam masa training. Biaya akomodasi ini tidak berlaku bagi karyawan yang dari Yogyakarta.

“Seluruh akomodasi seluruh penginapan itu kami yang menanggung.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Warung SS memberikan motivasi bukan hanya untuk karyawan baru akan tetapi karyawan lama juga diberikan masukan dan saran yang di pimpin langsung oleh direktu

owner warung SS, misalkan kepala cabang di kumpul dalam waktu 1 tahun sekali dan di pimpin langsung oleh direktur, kemudian direktur memberikan motivasi dan materi pelatihan supaya SS menjadi lebih baik lagi.

“Kepala cabang juga setahun sekali itu, insyaAllah SS akan konsisten rapat nasional seluruh Indonesia langsung dari pak direktur semacam arah-arahan ataupun masuk-masukkan jadi secara apa tadi pelatihan ke karyawan itu akan terus di tingkatkan di SS.” (Buangsetiawan, 8/8/2017, 09.00).

Kesimpulan

Pelatihan karyawan dilevel manajemen waktu pelatihanya lebih lama dari pada dilevel warung, karena level manajemen lebih dibeber materi yang lebih banyak, bukan hanya diberi praktek saja akan tetapi tentang wawasan waroeng SS.

5.3. Tidak Adanya Sistem Kontrak Kerja

Warung SS tidak menerapkan system kontrak kerja, dari pihak manajer SDM sudah mengajukan system kontrak ke direktur warung SS, akan tetapi tidak bisa di terapkan di warung SS, yang mana perusahaan yang lainya memerlukan system kontrak.

“Kalau sekarang yang sedang berjalan itu tidak, justru tanpa kontrak yang saya alami saya yang sampai 8 tahun, saya rasakan malah enak tanpa kontrak, jadi bekerja dengan sepenuh hati.” (Doni, 18/9/2017.10.00).

Kelemahan dari system kontrak kerja menurut warung SS, karyawan merasa terbebani dalam bekerja, tindak pelanggan karyawan ketika adanya kontrak kerja menjadi tinggi, warung SS menggap karyawan sebagai manusia bukan sebagai robot.

“kelemahan dari system kontrak itu nanti karyawan : 1. Merasa menyelesaikan kontrak tadi itu, akan terpaksa kerjanya, 2. kalau kontrak 1 bulan sebelum kontraknya habis karyawan melakukan pelanggaran sudah meraup keuntungan dari perusahaan tersebut.” (Doni, 18/9/2017).

Sistem kontrak kerja dilakukan karena apabila perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan dengan biaya tinggi, pihak perusahaan tidak menginginkan kerugian dalam melakukan pelatihan, akan tetapi berbeda dengan warung SS yang melakukan dengan tulus dan ikhlas.

“kalau dari direktur itu nda papa, jadi beliau itu memberikan fasilitas bagi karyawan sudah tulus yang sudah dikasih ya nda usah di Tarik lagi wong namanya ngasih kita itu tulus.” (Doni, 18/9/2017).

Apabila karyawan SS hendak mengundurkan diri dari perusahaan maka kapanpun keluar bisa, tanpa ada syarat dan ketentuan tertentu dari perusahaan, perusahaan memudahkan karyawan untuk keluar dari perusahaan, akan tetapi karyawan merasa menikmati pekerjaannya dan bisa bertahan lama di warung SS.

Di SS tidak ada kontrak, kalau mau risign kapanpun bisa, beda sama yang dipabrik. (Ridwan, 8/8/2017).

Kesimpulan

Waroeng SS tidak menerapkan system kontrak kerja kepada karyawan karena dari direktur sendiri menganggap karyawannya sebagai keluarga dan bukan menganggap seperti mesin robot yang hanya bekerja dan di gaji.

5.4. Mentalitas Hal Utama Dalam Pelatihan

Warung SS dalam melakukan pelatihan terhadap karyawan yang di utamakan mentalitas. Mentalitas yang seperti apa royaltas, kejujuran, benar-benar di garap sampai sekarang tapi kalau penggarapan SDM secara kesejahteraan, pak Yoyok ingin menepis bahwa orang yang bekerja di warung makan itu menderita, orang yang bekerja di warung

itu sengsara, beliau pak Yoyok slalu memotivasi karyawan di SDM jadi memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

“Kalau ke SDM man itu lebih mentalitas, jadi SDM itu diberikan target untuk mentalitasnya, habis itu skil, abis itu kepribadian.”
(Doni,18/9/2017).

Kesimpulan

Pelatihan waroeng SS lebih utama masalah mentalitas, skil, dan praktek dilapangan.

5.5.Remedi Dalam Masa Pelatihan

Dalam masa pelatihan secara teknis karyawan kurang, jadi ketika karyawan masak masih takut-takut, ketika goreng masih gosong, mungkin keasinan. Hal ini belum bisa langsung bekerja dari pihak SS sendiri akan melakukan pelatihan kembali kepada karyawan yang gagal dalam masa pelatihan.

“Jadi bener-bener training di Jogja, jadi ketika balik dari Jogja itu dijamin mereka sudah siap turun ke lapangan, jadi kita punya garansi ternyata kalau tidak bisa kita remedy.”(Doni,18/9/2017).

Kesimpulan

Dalam melakukan pelatihan waroeng SS melakukan pengulangan pelatihan karyawan apabila karyawan belum memenuhi syarat lulus pelatihan

5.6.Perencanaan Pelatihan yang Dilakukan SDM

Jadi yang pertama membuat kuota untuk dilakukan pelatihan di gedung training center Yogyakarta karena semua karyawan yang diluar Yogyakarta akan dikumpulkan di gedung TC ini. Pihak manajemen di bidang pelatihan bener-bener sampai detail

karyawan tadi siapa yang menyambut, kapan datangnya, transportnya seperti apa, rapatkan kita buat team untuk membuat rundown selesai.

“Lebih ke rundown, target atau sarasanya, sasaran yang akan ditraining”. (Doni,18/9/2017).

5.7.Waktu Pelatihan

Warung SS dalam melakukan pelatihan terhadap karyawan memiliki jangka waktu yang berbeda-beda, karyawan yang bekerja di warung di pelayanan akan di berikan pelatihan selama 5 hari, kemudian karyawan yang bekerja di manajemen yang bidang operasi dan pergudangan di berikan pelatihan selama 9 bulan, dan yang terakhir karyawan yang bekerja di manajemen di bidang SDM dan keuangan akan di berikan pelatihan selama 6 bulan.

“Kalau dilevel warung itu hanya 5 hari, level manajemen yang bidang operasi dan pergudangan itu 9 bulan, kalau SDM dan keuangan 6 bulan”. (Doni,18/9/2017).

5.8.Konflik Dalam Pelatihan

Konflik dalam proses pelatihan cenderung ketika di lapangan, contohnya sudah pesan ruang rapat ternyata dipakai, sudah order operasional mobil perusahaan ternyata dipakai, jadi konflik-konflik yang ada dilapangan, untuk menangani masalah tersebut misalkan tidak ada mobil perusahaan maka pakai cara lain yaitu menggunakan mobil online, yang penting berjalan dengan lancar, karena masalah biaya no belakangan yang penting acaranya berjalan dengan lancar, jadi di warung SS diajarkan untuk tidak takut akan uang.

“Konflik cenderung di lapangan, misalnya kita sudah pesan ruang rapat ternyata dipakai orang lain.” (Doni,18/9/2017).

Banyak perusahaan yang menomor satukan biaya, akan tetapi berbeda dengan warung SS yang memiliki keyakinan bahwa biaya selalu ada dengan bekerja tidak akan memungkiri hasil.

“Kalau kami punya keyakinan bahwa uang itu pasti ada.”
(Doni,18/9/2017).

Kesimpulan

Konflik dalam pelatihan hanya bersifat incidental dan masalah teknis dilapangan.

5.9.Awal Mula Pelatihan

Pelatihan karyawan yang di lakukan warung SS mulai pada tahun 2010 konsep pelatihan semakin membaik dari tahun ke tahun konsep pelatihan prinsip dasar kepribadian jujur, disiplin, kerja keras, rendah hati, dan takwa. Takwa akan digarab lebih dalam pada tahun 2018 ini.

“2010, sudah mulai ada pelatihan hanya saja perkembangan perbaikanya itu sudah jauh lebih baik.” (Doni,18/9/2017).

5.10.Kriteria Pemateri Pelatihan

Kriteria pemateri pelatihan apabila dibawah kepala seksi itu tidak boleh memberikan pelatihan karena tidak hanya sekedar teknis kerja jadi harus diberikan nilai-nilai harus diberikan cerita pengalaman tentang masa lalu yang bisa menceritakan hanya level kepala seksi. Punya kemampuan bicara yang baik kemampuan untuk mempengaruhi yang baik itu level kepala seksi.

“Kalau dari segi level itu jelas terendah itu harus kepala seksi (Kasi)”. (Doni,18/9/2017).

5.11. Peserta Pelatihan

Ada training madya training lanjutan itu ada, itu kalau sudah menjabat kepala cabang 1 tahun 2 tahun di panggil ke Jogja untuk memberikan materi dan updating tentang aturan. Kalau lanjutan ini untuk karyawan yang sudah mempunyai posisi terlebih diwarung kepala cabang, kalau dasar ini untuk karyawan baru, kita bagi 2 tempat untuk level warung.

“jadi training itu ada training dasar training madya dan lanjutan”.
(Doni,18/9/2017).

5.12. Manajemn Evaluasi Pelatihan

Kalau untuk karyawan waroeng SS ada OJT (On The Jobtraining) 6 bulan itu ada form, disebar form itu dibantu dengan SDM, kemudian yang mengevaluasi adalah SDM area. Evaluasinya itu 6 bulan setelah training untuk karyawan baru. Karyawan lama 6 bulan evaluasinya ada perubahan atau tidak ada peningkatan atau tidak jadi SS menggunakan form.

“OJT (On The Jobtraining) 6 bulan itu ada form, disebar form itu dibantu dengan SDM.” (Doni,18/9/2017).

5.13. Prinsip Dasar Kepribadian

Prinsip dasar kepribadian yaitu jujur, disiplin, kerja keras, rendah hati, dan takwa. 5 prinsip dasar ini yang diterapkan dalam melakukan pelatihan karyawan, warung SS karyawanya bukan hanya orang yang beragama Islam saja akan tetapi ada agama Kristen, dan Hindu. 5 prinsip dasar kepribadian tadi sudah mencakup dari 3 agama tersebut.

“Sebenarnya spiritualitas perusahaan itu memang di prinsip dasar yang tadi sudah saya ceritakan nomor 1 itu kita sangat menjunjung tinggi masalah kejujuran, yang ke 2 Disiplin yang ke 3 kerja keras, yang ke 4 rendah hati yang ke 5 takwa.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Prinsip dasar kepribadian yang di jelaskan pak Doni sama dengan apa yang di jelaskan pak Wid dimana prinsip kepribadian itu 5 unsur kepribadian yang di terapkan di warung SS tersebut.

“Prinsip dasar kepribadian itu adalah jujur, disiplin, kerja keras, rendah hati, dan takwa.” (Widyatmoyo, 3/6/2017, 10.20).

Warung SS tidak mengklaim bahwa menggunakan spiritual company maksudnya adalah spiritual company yang extreme yaitu semua karyawan Islam, semua karyawan wajib sholat, apabila hendak naik jabatan harus hafal surat Al-quran beberapa Juz, apabila karyawan hafal al-quran akan di naikan umroh, dan ketika tes masuk menjadi karyawan SS ada tes Agama Islam. Warung SS tidak menerapkan hal itu akan tetapi warung SS menerapkan nilai-nilai yang diajarkan agama yaitu Islam, Kristen, dan Hindu.

“Ya sebenarnya SS tidak pernah mengklaim bahwa SS menggunakan spiritual company.” (Widyatmoyo, 3/6/2017, 10.20)

Setiap perusahaan berbeda-beda dalam melakukan pelatihan dan memberikan nilai-nilai kepada karyawan, contohnya saja Direktur Warung SS mengajarkan kepada karyawan untuk sering beramal antara lain menyantuni anak yatim, kemudian disaat bulan ramadhan sering mengadakan buka bersama dengan orang yang tidak mampu, warung SS juga menerima proposal dari yatim piatu apabila ada kebutuhan dana kami bisa berikan, ketika hari raya Idul Adha SS juga memberikan hewan kurban kepada yang membutuhkan dan semua dilakukan karena Allah SWT, semua bantuan di atas tidak dipublikasikan oleh manajemen karena itu termasuk rendah hati jadi SS tidak mempublik semua itu.

“Yah memang dari direktur sendiri nilai-nilai seperti itu, mengajarkan kita untuk sering-sering beramal.” (Buangsetiawan, 8/8/2017, 09.00).

Prinsip dasar kepribadian dibaca oleh karyawan ketika hendak bekerja setiap hari, supaya karyawan menjadi ingat dan menanamkan dalam kepribadian sehari-sehari dan ketika bekerja.

“Mars itu ada lagunya “kami persaudaraan warung SS Indonesia jujur disiplin bekerj keras rendah hati takwa” nah kayak gitu.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Prinsip dasar kepribadian ini sudah diterapkan di SS 15 tahun dan berjalan dengan baik, prinsip dasar kepribadian ini di intruksikan langsung dari direktur SS, setiap waktu prinsip dasar kepribadian ini mengalami peningkatan kualitas dalam penerapannya dan akan terus di kembangkan, kemudian takwa baru tahun 2017 lebih di kosentrasikan supaya bisa seperti 4 prinsip dasar kepribadian yang lain.

“Jadi nilai spiritual itu lebih kepada nilai-nilai dasar yang di gunakan SS selama 15 tahun yang di yakini SS kemudia itu coba diterapkan dan realisasikan kepada karyawan SS.”(Widyatmoyo, 3/6/2017, 10.20).

Prinsip dasar kepribadian ada 5 yaitu jujur, disiplin, kerja keras, rendah hati, dan takwa, mengapa SS menerapkan kejujuran dalam karyawanya, jelas karena SS sangat menjunjung tinggi kejujuran, misalnya ada karyawan yang korupsi 5.000-10.000, manipulasi surat dokter, mengambil barang konsumen yang ketinggalan, dan manipulasi nota langsung karyawan di PHK oleh SS. Karena SS sangat percaya dengan karyawanya.

“Seorang bos maling pengen punya anak buahnya jujur, itu kalau bos maling bos perampok apalagi SS yang dikategorikan baik.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Prinsip dasar kepribadian yang ke 2 adalah disiplin, disiplin sendiri dibagi menjadi 2 yaitu kepada aturan dan atasan, setiap karyawan wajib menaati aturan yang

ada, apabila melanggar maka akan langsung diberi sanksi, sedangkan aturan disiplin terhadap atasan adalah apabila atasannya menyuruh membuang makanan makan harus di buang jangan malah membantah dan dimakan makanan tersebut, apabila ada yang melawan maka akan langsung diberi tindakan sanksi terhadap karyawan tersebut.

“Disiplin kami bagi 2, disiplin terhadap aturan dan disiplin terhadap atasan.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Prinsip dasar yang ke 3 adalah kerja keras, bekerja di warung SS di butuhkan kerja keras karena bekerja 8 jam, bahkan ketika berada di rumah dan keadaan libur apabila di suruh kerja ya harus datang untuk bekerja, warung SS begitu sibuk dan banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, bekerja di warung SS bukan hanya di warung atau di kantor, bisa juga bekerja di rumah, jadi selalu siap dalam bekerja apabila sewaktu-waktu ada yang harus dikerjakan.

“Ya kenapa kerja keras ya di SS tadi garis-garis komando tadi kalau tidak dilandasi kerja keras orang-orang SS pasti akan pada gugur.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Prinsip dasar yang ke 4 adalah rendah hati, semua karyawan diwajibkan untuk rendah hati, ini semua instruktur dari direktur sendiri, direktur langsung memberikan contoh yang tidak mewah-mewahan selaku owner, apabila ada karyawan yang ingin pamer misalkan membeli kendaraan yang bagus dan tidak sesuai dengan gaji maka akan mengakibatkan masalah financial karyawan itu sendiri, dan pasti akan mengganggu kinerja di SS.

“Rendah hati kalau di SS itu lebih ke tidak pamer, tidak sombong.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Prinsip dasar yang ke 5 adalah takwa, warung SS baru tahun 2017 akan konsentrasi terhadap takwa, sebelumnya sudah berjalan akan tetapi kurang maksimal, jadi tahun

2017 ini akan di fokuskan lebih dalam, karyawan ada di ajarkan untuk baca tulis Al-quran, mengadakan pengajian kepada karyawan di warung, kemudian ketika hari jumat waktu buka warung menjadi mundur jam 13.00 yang sebelumnya jam 10.00. karyawan SS ada yang Bergama Islam, Kristen, Katholik, Budha, dan Hindu jadi setiap ibadah semua karyawan diberikan dispensasi waktu kerja sesuai jadwal ibadah agama masing-masing.

“Saat kita itu penanaman ketakwaan. Apabila ketakwaan itu tinggi ketika mau mencuri itu kayak nda jadi.” (Doni, 18/9/2017, 10.00).

Kesimpulan

Pelatihan karyawan di waroeng spesial sambal Yogyakarta di bagi menjadi 2 yaitu level warung dan manajemen. Karyawan melakukan interview kemudian di terima setelah jangka waktu 1 minggu di panggil lagi untuk dilakukan pelatihan di Training Center Jogja, semua karyawan trainingnya di Jogja dan semua biaya akomodasi transport, penginapan, dan pesangon SS yang tanggung, kecuali orang Jogja. Masa training yang di warung itu 4-5 hari sedangkan manajemen itu 6 bulan dan semua di ajarkan teori dan praktek. Karyawan akan di latih sesuai dengan bidangnya yaitu pergudangan, produksi, pelayanan. Rapat nasional yang di pimpin langsung oleh direktur yang intinya untuk melatih semua karyawan di seluruh Indonesia dari segi mentalitas dan motivasi.

BAB VI

DISKUSI HASIL PENELITIAN

9.1 Totalitas Warung Spesial Sambal Dalam Memberikan Pelatihan Kepada Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Warung Spesial Sambal melakukan proses pelatihan dengan memberikan pelatihan secara teori dan praktek, hal itu dijabarkan sebagai berikut :

Pertama, Manajemen selama ini memberikan pelatihan teori atau nilai-nilai kepribadian terlebih dahulu sebelum praktek kepada karyawan di perusahaan, dengan memberikan pelatihan teori terlebih dahulu pada karyawan maka dapat meningkatkan wawasan teori atau nilai-nilai kepribadian dalam kebijakan berpikir serta meningkatkan kemampuan dalam bekerja.

Kedua, setelah memberikan pelatihan secara teori kepada karyawan, baru diberikan pelatihan praktek (workshop), warung SS memiliki gedung training center sendiri, jadi bentuk replica warung di lapangan sudah disediakan, jadi ketika pelatihan praktek sudah sama dengan kondisi real di lapangan. Ketika karyawan terjun di lapangan sudah siap untuk bekerja, karena ketika di lapangan sudah tidak ada waktu untuk belajar.

9.1.1. Hasil Penelitian *Lawrence R. Peckford* 1999

Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Lawrence R. Peckford* (1999) menyatakan bahwa pelatihan di Newfoundland dan Labrador di Kanada adalah dengan pola kepemimpinan, dalam pola kepemimpinan ini untuk setiap karyawan memiliki jiwa

kepemimpinan yang telah dipersiapkan dengan baik. Dengan memberikan pelatihan pada karyawan dan untuk meningkatkan pengalaman dan kebijakan berpikir serta memberi gambaran terhadap berbagai hal yang penting.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh *Lawrence R. Peckford* dengan penelitian saat ini, bahwa pelatihan yang terjadi di Warung Spesial Sambal sama-sama menggunakan pelatihan dengan menerapkan teori nilai dasar kepribadian dan kepemimpinan.

Sedangkan perbedaan di dalam penelitian ini, pelatihan yang terjadi di Warung Spesial Sambal adalah lebih mementingkan nilai-nilai kepribadian.

9.1.2. Hasil Penelitian *Ramesha G. K*, 2014

Hasil temuan dalam penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh *Ramesha G. K*, (2014) yang menyatakan bahwa kemajuan teknologi yaitu mengganti sumber daya manusia menjadi sumber daya mesin yang bisa diterapkan oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia. Persamaan penelitian ini dengan teori yang dikemukakan oleh *Ramesha G. K*, menyatakan bahwa pelatihan yang terjadi Warung SS yaitu pelatihan yang berdasarkan tentang nilai-nilai kepribadian.

Perbedaan penelitian ini dengan teori yang dikemukakan oleh *Ramesha G. K*, bahwa di dalam melakukan pelatihan, warung SS masih menggunakan sumber daya manusia, sedangkan menurut *Ramesha G. K*, menggunakan sumber daya mesin untuk operasional perusahaan yang terjadi di perusahaan Indonesia.

9.1.3. Hasil Penelitian *M. Awais B. & Sharan K*, 2010

Hasil penelitian yang dilakukan oleh *M. Awais B. & Sharan K*, (2010), menyatakan bahwa pelatihan yang melalui media transformasi lebih baik dari pada tanpa meluia pelatihan tranformasi. Hal ini dikarenakan ketika karyawan diberi pelatihan oleh senior maka jauh lebih efektif dari pada diberi pelatihan dari pihak luar, senior memberikan tranformasi pelatihan terhadap karyawan baru Sehingga dengan hal itu karyawan akan mudah memahami ilmu yang diberikan dan dapat diterapkan di lapangan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh *M. Awais B. & Sharan K*, ini dengan penelitian yang dilakukan di Warung SS adalah melakukan tranformasi pelatihan dari senior ke junior karyawan, yaitu pelatihan dengan dasar kepribadian.

Sedangkan perbedaan penelitian ini, di Warung SS faktor desain individu, kalau di SS menggunakan factor pelatihan yang bersamaan jadi dalam mentransfer ilmu dari karyawan senior ke karyawan junior secara majemuk bukan individu.

9.2. Alasan Pemilihan Judul

9.2.1. Pelatihan

Pelatihan sudah berdiri sejak 2010, pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan ikut membantu mengelola perusahaan. Penunjukan ini bertujuan agar pelatihan dapat membentuk karyawan bisa memimpin perusahaan kedepannya. sehingga pelatihan sangat penting di terapkan di perusahaan.

9.2.2. karyawan

Karyawan mempunyai peran yang sangat besar di dalam perusahaan, hal itu dimulai pekerjaan paling bawah hingga paling atas menjadi asisten Direktur. Dalam mengelola perusahaan, karyawan banyak membantu Direktur selaku

pemilik perusahaan, karyawan bisa menggantikan pekerjaan apabila Direktur mempunyai agenda diluar perusahaan. Karena sering menggantikan posisi itu, karyawan banyak mengetahui hal-hal besar perusahaan dan dapat dipercaya untuk menjalankan tugas besar tersebut.oleh sebab itu karyawan sangat penting bagi perusahaan tanpa karyawan Direktur tidak bisa menjalankan perusahaan.

9.2.3.Warung Spesial Sambal Yogyakarta

Tidak semua perusahaan mempunyai system palatihan yang baik dan terencana, Warung SS sudah memiliki system pelatihan yang baik Sehingga Warung SS menjadi tempat dalam melakukan penelitian ini.

BAB VIII

PENUTUP

10.1.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

- 10.1.1. Pelatihan karyawan di waroeng spesial sambal Yogyakarta di bagi menjadi 2 yaitu level warung dan manajemen. Karyawan melakukan interview kemudian di terima setelah jangka waktu 1 minggu di panggil lagi untuk dilakukan pelatihan di Training Center Jogja, semua karyawan trainingnya di Jogja dan semua biaya akomodasi transport, penginapan, dan pesangon SS yang tanggung, kecuali orang Jogja. Masa training yang di warung itu 4-5 hari sedangkan manajemen itu 6 bulan dan semua di ajarkan teori dan praktek. Karyawan akan di latih sesuai dengan bidangnya yaitu pergudangan, produksi, pelayanan. Rapat nasional yang di pimpin langsung oleh direktur yang intinya untuk melatih semua karyawan di seluruh Indonesia dari segi mentalitas dan motivasi.
- 10.1.2. Ciri unik dari kasus ini adalah keragaman dalam suku, ras dan agama. Warung Spesial Sambal Yogyakarta menjunjung nilai pancasila binika tunggal ika dalam melakukan pelatihan terhadap karyawanya. Karyawan dalam bekerja menjadi lebih nyaman dan damai.

10.2.SARAN

Dari beberapa uraian hasil penelitian yang dilakukan, maka saran untuk Warung Spesial Sambal Yogyakarta adalah :

10.2.1. Dalam pelatihan karyawan yang dijalankan Warung Spesial Sambal sebaiknya melakukan berbagai studi banding ke beberapa perusahaan yang melakukan pelatihan kepada karyawannya yang selama ini sukses menjalani pelatihan. Hal ini bertujuan agar pelatihan yang akan dijalankan oleh Warung SS kedepannya teratur, terarah, dan sesuai dengan yang diinginkan. Studi banding dilakukan bukan berarti pelatihan yang dijalankan oleh Warung SS selama ini tidak baik. Tetapi hanya sebagai perbandingan saja. Tidak ada salahnya hal itu dilakukan karena setiap perusahaan mempunyai masalah dan solusi masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghazali, I., (1990), *Ihya' Ulumuddin*, Jilid I, Terjemahan. Muhammad Zuhri, Semarang : Asy-Syifa.
- AL-Qudah, *et al.*, (2014), The Effect of Human Resources Planning and Training and Development on Organizational Performance in the Government Sector in Jordan, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4 (4), April, hal : 79-85.
- Aziz, S. F. A., & Shamsuddin, A., (2011), Stimulating Training Motivation Using Theright Training Characteristic, Malaysia, Faculty of Educational Studies, Universiti Putra Malaysia, Selangor, 43 (1), hal : 53-61.
- Badudu, J. S., Zain, & Sutan, M, (1994), *Kamus Umum bahasa Indonesia*, Jakarta; Pustaka Sinar harapan.
- Bafadal, F. Ar., (2004). "*Pemuda, Agama, dan Kehidupan Kontemporer*", Jakarta, Badan Litbang Agama dan Diklat Keagamaan.
- Bartens, K. (1994). *Etika*. Jakarta: Gramedia.
- Bungin, B., (2008). *Penelitian kualitatif* , Jakarta; Kencana.
- Damsar., (1997), *Sosiologi Ekonomi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Evans, B. O., Akash, S. B., & Benard, O., (2012), Training and Development Policies of Public and Private Banks A case Study of Some Selected Banks in Karnataka, Karnataka. 2 (3), hal : 183-204.
- Ismail, R., Zulridah, M. N., & Abd H. A., (2011), Impact of Training Under Human Resource Development Limited on Workers' Mobility in Selected Malaysian Services Sector, *Eurasian Business Review*, 1 (2) hal : 146-159.
- Jaidev, U. P., & Susan, C., (2012), Pre-Training, During-Training and Post-Training Activities as Predictors of Transfer of Training. *Jurnal Pelatihan SDM*, 11 (4), hal : 55-70.
- Kerr, L., (2005), Human Resources Training and Development at the New York City Department of Environmental Protection (DEP), State University of New York, 9 (4) September, hal : 1-53.
- Makhsousi, A., Jamshid S. S., & Maghsoud A., (2014), Effects of Training Methods on Human Resource Productivityin Mellat Bank, Iran, *Tehran Jurnal*, 3 (3) hal : 1345-1354.

- Mangkunegara, A. P., (2003). *Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Notoatmodjo, S., (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Padmapriya, K., & P. V. Narasaiah, (2012), Human Resource Development Practices in Power Sector: a Study With Special Focus on Training and Development in Apspdcl, *International journal of management research and review* , 2 (17), hal : 1981-1993.
- Patrau, D. D., & Gabriela, N., (2012), The Identification of Present Level of Human Resources Professional Training in Locale cfr of Constanta, *Economics Management and Financial Market*, Spiru Haret University, 7 (4), hal : 620-631.
- Peckford, L. R., (1999), Leadership Training in Human Resources Development Canada, Newfoundland and Labrador, Newfoundland and Labrador, 14 (4) hal : 1-49.
- Prabu, M. A., (2001), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung ; Remaja Rosdakarya.
- Ramesha, G. K., (2014), Role Of Training & Development And Effective Human Resource Practices During Organization's Downsizing, 3 (1) Januari, hal : 759-762.
- Rusyan, T., (1989), *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, Bandung: Remaja Karya.
- Sambel Layah Corp, (2016) Profil Warung Sambel Layah di Akses di <https://sambellayah.co.id/profil/> Pada tanggal 16 Maret 2017 pukul 15.24 PM
- Satori, D., & komariah, A., (2009), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, bandung; Alfabeta.
- Schulz, E. R., (1997), *The Influence of Group Incentives, Training and Other Human Resource Practices on Firm Performance and Productivity*, Disertasi Dr Hubungan Industrial dan Sumber daya manusia, New Jersey : Pascasarjana New Brunswick Rutgers The State University.
- Sugiyono., (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, CV. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Y., (2008), *Meningkatkan Prestasi Pembelajaran IPS*, Jakarta.
- Velada, R., et al., (2007), The Effects of Training Design, Individual Characteristics and Work Environment on Transfer of Training, *International Journal of Training and Development*, Amerika Serikat, 11 (4) hal : 282-294.

Widyatama, (2010) Pelatihan di akses dari

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3259/Bab%202.pdf?sequence=4> pada tanggal 06 Juni 2015 Pukul 23.50 Wita.

Yin, Robert. K, (2009), *Studi Kasus; Desain dan Metode*, Jakarta; Raja Grafindo Persada.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Pedoman Wawancara
- Lampiran B : Tabel Reduksi Data
- Lampiran C : Transkrip Wawancara
- Lampiran D : Biodata Narasumber
- Lampiran E : Dokumentasi
- Lampiran F : Surat Keterangan Waroeng SS
- Lampiran G : Biodata Penulis

Lampiran A

PEDOMAN WAWANCARA

MANAGER SDM DAN KASUBAG SDM ETP

Profil Narasumber

1. Nama Lengkap?
2. Nama panggilan?
3. Jenis kelamin?
4. Tempat, tanggal lahir?
5. Riwayat pendidikan?
6. Riwayat pekerjaan?
7. Alamat?
8. No hp?
9. Sudah berkeluarga atau belum?
10. Berapa lama bekerja di perusahaan ini?
11. Di perusahaan ini menduduki posisi sebagai apa?
12. Tugas anda disini seperti apa?

Profil Perusahaan

1. Bisa sedikit ceritakan tentang perusahaan ini?
2. Kapan perusahaan berdiri?
3. Siapa pendirinya?
4. Bagaimana keseharian pendirinya?
5. Siapa pemilik penuh perusahaan, berapa orang, kepemilikannya berbentuk saham, investasi atau apa?
6. Apa yang menjadi target perusahaan?
7. Bagaimana cara mencapai target?
8. Apa yang menyebabkan anda memilih bekerja di perusahaan ini?
9. Bisnis apa saja yang sedang dijalankan SS?
10. Strategi apa yang digunakan untuk perusahaan agar tetap berjalan sesuai target?
11. Hal apa saja yang membuat perusahaan lebih baik?
12. Apakah reputasi yang telah dicapai oleh perusahaan?
13. Apakah perlu dikembangkan, bagaimana dan dengan cara apa?
14. Nilai-nilai apa yang diterapkan di perusahaan?

Topik Pembahasan

1. Bagaimana pelatihan karyawan di perusahaan ini?
2. Apa perbedaan pelatihan karyawan di Waroeng Spesial Sambal dari pada perusahaan yang lainya?
3. Apakah anda merencanakan pelatihan?
4. Bagaimana cara anda merencanakan pelatihan ?
5. Berapa lama perencanaan pelatihan dilakukan?
6. Apakah ada dewan direksi atau tim khusus yang mengurus masalah perencanaan pelatihan?
7. Bagaimana sistem pengambilan keputusan agar tidak terjadi konflik dalam perencanaan pelatihan. ada cara atau strategi khusus?
8. Sejak kapan perusahaan melakukan pelatihan?
9. Bagaimana cara anda melakukan pelatihan?
10. Sebelum menjadi pegawai di SS pasti ada pelatihan yang diberikan, Pelatihan seperti apa yang diberikan oleh SS?
11. Sasaran peserta pelatihan siapa saja? dan apa saja persyaratan peserta pelatihan?
12. Trainer pelatihan dari siapa? dan apa saja kualifikasi menjadi trainer?
13. Materi yang diberikan seperti apa?
14. Apa pengaruh pelatihan tersebut terhadap prestasi kerja karyawan?
15. Kualitas angkatan kerja yang ada saat ini bagaimana? pelatihan ini termasuk pelatihan yang menanamkan ilmu agama, apakah sama dengan tujuan dari perusahaan?
16. Apa yang membuat pendiri SS tertarik mengembangkan suatu perusahaan dengan metode seperti ini?
17. Kesejahteraan dari sisi spiritual pegawai SS seperti apa?
18. Sebenarnya apa yang ingin anda capai dengan pelatihan spiritual company?
19. Masalah apa yang muncul dalam pelatihan selama ini ? Menurut anda apa penyebabnya ?
20. Bagaimana cara anda mengatur jadwal pelatihan?
21. Apakah ada prestasi yang didapatkan setelah karyawan menjalani pelatihan ?
22. Apakah ada perbedaan pelatihan karyawan di perusahaan anda dengan perusahaan yang lain?
23. Bisa tolong ceritakan contoh pegawai sebelum diberikan pelatihan dan sesudah diberikan pelatihan?
24. Apakah anda juga menerapkannya?
25. Apa saja yang sudah dilakukan SS dari tahun ke tahun hingga saat ini?
26. Bagaimana dampak dari pelatihan terhadap karyawan di SS?
27. Di daerah jogja banyak sekali perusahaan yang juga menyajikan berbagai menu makanan khas jogja dan mungkin unik, nah apa yang membuat beda dan SS bisa menarik perhatian pasar/masyarakat?

Spiritual Company Universal

1. Apa yang di maksud spiritual company?
2. Bagaimana awal mula spiritual company di bentuk?
3. Apa saja bentuk spiritual company yang dilakukan di outlet SS?
4. Bagaimana spiritual company diperkenalkan kepada karyawan?
5. Apakah spiritual company diterapkan sejak awal penerimaan karyawan baru?
6. Bagaimana praktik komunikasi kepada elemen perusahaan terkait spiritual company di SS ini?
7. Bagaimana pihak manajemen memberikan pekerjaan awal kepada karyawan baru yang tujuannya untuk memperkenalkan spiritual company?
8. Bagaimana cara manajemen dalam mengevaluasi kinerja karyawan?
9. Adakah penghargaan awal bagi karyawan baru yang melakukan tugasnya dengan baik?
10. Adakah nilai spiritual company diterapkan dalam bekerja?
11. Bagaimana peran atasan dalam memotivasi karyawan untuk tetap menerapkan spiritual company?
12. Bagaimana atasan memberikan contoh untuk melaksanakan nilai spiritual company?
13. Adakah pengawasan langsung dari manajemen dalam memantau spiritual company di outlet?
14. Adakah penghargaan untuk karyawan berprestasi?
15. Apa saja kriteria karyawan yang mendapatkan penghargaan tersebut?
16. Keseharian pegawai SS apakah juga berubah setelah adanya pelatihan spiritual?

KEPALA HUMAS DAN CSR

Profil Narasumber

1. Nama Lengkap?
2. Nama panggilan?
3. Jenis kelamin?
4. Tempat, tanggal lahir?
5. Riwayat pendidikan?
6. Riwayat pekerjaan?
7. Alamat?
8. No hp?
9. Sudah berkeluarga atau belum?
10. Berapa lama bekerja di perusahaan ini?
11. Di perusahaan ini menduduki posisi sebagai apa?
12. Tugas anda disini seperti apa?

Profil Perusahaan

1. Bisa sedikit ceritakan tentang perusahaan ini?
2. Kapan perusahaan berdiri?
3. Siapa pendirinya?
4. Bagaimana keseharian pendirinya?
5. Siapa pemilik penuh perusahaan, berapa orang, kepemilikannya berbentuk saham, investasi atau apa?
6. Apa yang menjadi target perusahaan?
7. Bagaimana cara mencapai target?
8. Apa yang menyebabkan anda memilih bekerja diperusahaan ini?
9. Bisnis apa saja yang sedang dijalankan SS?
10. Strategi apa yang digunakan untuk perusahaan agar tetap berjalan sesuai target?
11. Hal apa saja yang membuat perusahaan lebih baik?
12. Apakah reputasi yang telah dicapai oleh perusahaan?
13. Apakah perlu dikembangkan, bagaimana dan dengan cara apa?
14. Nilai-nilai apa yang diterapkan di perusahaan?

Spiritual Company Universal

1. Apa yang di maksud spiritual company?
2. Bagaimana awal mula spiritual company di bentuk?
3. Apa saja bentuk spiritual company yang dilakukan di outlet SS?
4. Bagaimana spiritual company diperkenalkan kepada karyawan?
5. Apakah spiritual company diterapkan sejak awal penerimaan karyawan baru?
6. Bagaimana praktik komunikasi kepada elemen perusahaan terkait spiritual company di SS ini?
7. Bagaimana pihak manajemen memberikan pekerjaan awal kepada karyawan baru yang tujuannya untuk memperkenalkan spiritual company?
8. Bagaimana cara manajemen dalam mengevaluasi kinerja karyawan?
9. Adakah penghargaan awal bagi karyawan baru yang melakukan tugasnya dengan baik?
10. Adakah nilai spiritual company diterapkan dalam bekerja?
11. Bagaimana peran atasan dalam memotivasi karyawan untuk tetap menerapkan spiritual company?
12. Bagaimana atasan memberikan contoh untuk melaksanakan nilai spiritual company?
13. Adakah pengawasan langsung dari manajemen dalam memantau spiritual company di outlet?
14. Adakah penghargaan untuk karyawan berprestasi?
15. Apa saja kriteria karyawan yang mendapatkan penghargaan tersebut?
16. Keseharian pegawai SS apakah juga berubah setelah adanya pelatihan spiritual?

KEPALA CABANG DAN ASISTEN KEPALA CABANG

Profil Narasumber

1. Nama Lengkap?
2. Nama panggilan?
3. Jenis kelamin?
4. Tempat, tanggal lahir?
5. Riwayat pendidikan?
6. Riwayat pekerjaan?
7. Alamat?
8. No hp?
9. Sudah berkeluarga atau belum?
10. Berapa lama bekerja di perusahaan ini?
11. Di perusahaan ini menduduki posisi sebagai apa?
12. Tugas anda disini seperti apa?

Profil Perusahaan

1. Bisa sedikit ceritakan tentang perusahaan ini?
2. Apa yang menjadi target perusahaan?
3. Bagaimana cara mencapai target?
4. Apa yang menyebabkan anda memilih bekerja di perusahaan ini?
5. Strategi apa yang digunakan untuk perusahaan agar tetap berjalan sesuai target?
6. Nilai-nilai apa yang diterapkan di perusahaan?

Topik Pembahasan

1. Bagaimana pelatihan karyawan di perusahaan ini?
2. Apa perbedaan pelatihan karyawan di Waroeng Spesial Sambal dari pada perusahaan yang lainnya?
3. Sejak kapan perusahaan melakukan pelatihan?
4. Materi yang diberikan seperti apa?
5. Apakah ada prestasi yang didapatkan setelah karyawan menjalani pelatihan ?
6. Bisa tolong ceritakan contoh pegawai sebelum diberikan pelatihan dan sesudah diberikan pelatihan?
7. Apakah anda juga menerapkannya?

Spiritual Company Universal

1. Apakah anda mengetahui pelatihan spiritual company?
2. Apakah anda sudah merasakan pelatihan spiritual company?

3. Bagaimana spiritual company diperkenalkan kepada karyawan?
4. Apakah spiritual company diterapkan sejak awal penerimaan karyawan baru?
5. Adakah penghargaan bagi karyawan yang melakukan tugasnya dengan baik?
6. Adakah nilai spiritual company diterapkan dalam bekerja?
7. Adakah penghargaan untuk karyawan berprestasi?
8. Apa saja kriteria karyawan yang mendapatkan penghargaan tersebut?
9. Keseharian pegawai SS apakah juga berubah setelah adanya pelatihan spiritual?

KONSUMEN & TEMAN DEKAT

Profil Narasumber

1. Nama Lengkap?
2. Nama panggilan?
3. Jenis kelamin?
4. Tempat, tanggal lahir?
5. No hp?
6. Tempat tinggal?
7. Sudah berkeluarga atau belum?
8. Sudah sering makan di warung ini ?
9. Mengetahui warung ini dari siapa ?
10. Menu favorit anda apa?
11. Sudah berapa lama anda menikmati kuliner di warung ini?

Pembukaan tentang Waroeng Spesial Sambal (SS)

1. Bisa sedikit ceritakan tentang warung ini?
2. Siapa pemiliknya?
3. Bagaimana keseharian pendirinya?
4. Apa yang menyebabkan anda memilih menikmati kuliner di warung ini?
5. Pendapat anda dalam pelayanan di warung ini?
6. Apa perbedaan pelayanan dengan warung lainnya? Jika ada apa?

Masuk dalam topik pembahasan

1. Apakah anda termasuk penikmat makanan di SS?
2. Sebelum menjadi pelanggan di Warung ini pasti ada warung lainnya, apa yang membuat anda tertarik kuliner di warung ini?
3. Biasanya menikmati kuliner warung ini dimana saja? Karena warung ini kan banyak cabangnya?

4. Sikap karyawannya bagaimana terhadap konsumen?
5. Bagaimana keramahan karyawan terhadap konsumen?
6. Pengaruh pelatihan tersebut terhadap prestasi kerja karyawan kemudian efeknya kepada konsumen?
7. Kualitas angkatan kerja yang ada saat ini bagaimana bagi konsumen?
8. Di daerah jogja banyak sekali perusahaan yang juga menyajikan berbagai menu makanan khas jogja dan mungkin unik, nah apa yang membuat beda dan SS bisa menarik perhatian konsumen?
9. Apakah ada inovasi-inovasi yang selalu dikembangkan oleh SS? Jika ada bisa disebutkan apa saja?
10. Bisa tolong ceritakan contoh pegawai sebelum diberikan pelatihan dan sesudah diberikan pelatihan terhadap konsumen?
11. Apa saja yang sudah dilakukan SS dari tahun ke tahun hingga saat ini yang konsumen rasakan?

Lampiran B

REDUKSI DATA HASIL WAWANCARA

a. PELATIHAN KARYAWAN DI WAROENG SPESIAL SAMBAL YOGYAKARTA

Topik	Narasumber			Widyatmoyo	Analisis
	Doni Setiawan	Buangsetiawan	Ridwan Nurahman		
Pelatihan	Kalau di level warung kami bagi menjadi 2 dulu yaitu warung dan manajemen . Kalau level warung setelah selesai interview personil warung semua wajib di training di	Sepengetahuan saya misalkan ada karyawan baru yang masuk itu pasti ada training pra kerja setiap masing-masing divisi akan dipimpin oleh bagian-bagian yang sesuai dengan divisinya. Misalkan	Dari interview biasanya dalam jangka waktu 1 minggu itu dipanggil lagi mengikuti pembekalan untuk sebelum ditaruh di warung-warung itu	ya sebenarnya SS tidak pernah mengklaim bahwa SS menggunakan spiritual company, jadi anda salah jika menanyakan apa yang di maksud spiritual company jadi ketika anda nanti menanyakan ke SDM maka hasilnya akan sama, nanti mereka akan bingung, itu hak	Pelatihan karyawan di waroeng spesial sambal Yogyakarta di bagi menjadi 2 yaitu level warung dan manajemen. Karyawan melakukan interview kemudian di terima setelah jangka waktu 1 minggu di panggil lagi

	<p>Jogja di Training Center ini jadi dari Jakarta dari Bali dari Semarang, Purwokerto dari Solo, dari Jogja itu sendiri berkumpul di Training Center abis itu kurang lebih 4-5 hari dari pelajaran teoritis dan praktek juga ada workshopnya, setelah itu selesai kita kembalika n ke areanya masing-masing itu</p>	<p>divisi pelayanan itu akan dipimpin oleh pejabat dipelayanan yang mengajarkan anak baru melayani konsumen, cara mengantarkan menu, cara menyambut tamu. Training prakerja kepada anak-anak baru itu akan praktek kualitas memasak cara memasak itu bagaimana untuk persiapan terjun ke warung.</p>	<p>dibekali. Khususnya dari operasional. Dikasih tau juga latar belakang warung SS dari dulu warung tenda. Lalu nanti diletakkan di warung-warung. (Ridwan, 8/8/2017, 10.00).</p>	<p>anda sebagai peneliti mengatakan bahwa SS itu spiritual company, kalau saya lebih melihat warung SS itu berusaha menerapkan nilai-nilai spiritual dalam menjalankan usaha dalam nilai-nilainya itu tidak mesti dari nilai-nilai islam jadi kadang-kadang ini silahkan ini di koreksi kadang-kadang warung SS ini sok di samakan dengan warung steak apa orang itu salah sering gak pas dikira warung SS ini seperti warung steak pak jody</p>	<p>untuk dilakukan pelatihan di Training Center Jogja, semua karyawan trainingnya di Jogja dan semua biaya akomodasi transport, penginapan, dan pesangon SS yang tanggung, kecuali orang Jogja. Masa training yang di warung itu 4-5 hari sedangkan manajemen itu 6 bulan dan semua diajarkan teori dan praktek. Karyawan akan di latih sesuai dengan</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>kalau level warung. Tapi kalau level manajemen itu lebih lama jadi setelah interview di areanya masing-masing setelah dinyatakan diterima kemudian ke Jogja, itu kita bagi lagi ada di pergudangan, produksi, pelayanan, di training di Jogja sampe berbulan-bulan, sedangkan di SDM itu</p>	<p>Paling gak ada gambaran kondisi dapur di SS ini seperti ini loh jadi di sana tempat buat minum juga sama seperti di warung-warung yang istilahnya untuk praktek jadi anak baru di upayakan dilatih sebelum terjun kerja. Contohnya saya dari segi pemimpin dan asisten juga manajemen warung juga brifing rapat pembahasan</p>		<p>soalnya ditanya beberapa kali hal yang sama, apakah jadi karyawan SS itu harus islam ada tes baca al-quran dan sebagai macam di SS itu tidak ada, kalau di warung steak ada, makanya itu harus clear dulu, jadi misalkan nanti dalam laporan anda warung SS itu spiritual company itu salah besar karena manajer SDM di SS itu orang hindu, kasubag nya itu orang Kristen, makanya dalam penyusunan wawancara ini seharusnya ada pra wawancara</p>	<p>bidangnya yaitu pergudangan, produksi, pelayanan. Rapat nasional yang di pimpin langsung oleh direktur yang intinya untuk melatih semua karyawan di seluruh Indonesia dari segi mentalitas dan motivasi.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>hanya 6 bulan. Seluruh akomodasi seluruh penginapan itu kami yang menanggung, misalnya mas robi ini orang Malang training di Jogja penginapan dan transport kami yang nanggung, tapi kalau mas Robi trainingnya di Malang ternyata orang Jogja kita tidak berikan akomodasi.</p>	<p>kita itu kerja gimana-gimana solusinya itu gimana itu pasti ada. Asisten di pelayanan dan produksi hari-harinya berbeda membahas masalah di warung walau nanti ada peraturan baru atau istilahnya evaluasi menjadi lebih baik. Mendangula ngi anak-anak yang ngeyel misalkan atau menanggula ngi masalah-masalah</p>		<p>dulu supaya, jadi anda salah fatal kalau SS itu spiritual company menerapkan nilai-nilai islam dalam perusahaan itu tidak ada, jadi saya tegaskan tapi itu terserah anda yang menyimpulkan nanti ya, kalau saya di sini sebagai kepala humas menegaskan bahwa SS tidak pernah mengklaim sebagai spiritual company itu harus clear itu dari mulut saya, nanti di kutip jadi nanti itu jadi kesalahan besar tiba-tiba anda menulis</p>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>(Doni, 18/9/2017, 10.00).</p>	<p>yang gini. Kepala cabang juga setahun sekali itu, insyaAllah SS akan konsisten rapat nasional seluruh Indonesia langsung dari pak direktur semacam arah-arahan ataupun masuk-masukkan jadi secara apa tadi pelatihan ke karyawan itu akan terus di tingkatkan di SS. Saya nilai saat ini juga sudah baguslah pelatihan.</p>		<p>eeee SS sebagai spiritual company usulan dari saya nanti saya dengar rekamannya supaya tidak salah itu yang pertama kemudian kalau spiritual disini itu sebenarnya lebih kepada sebenarnya jabatan resmi saya itu kepala humas legal dan spiritual humas itu berhubungan dengan CSR perijinan dan lain-lain spiritual itu bertujuan ya ini spiritual dalam SS itu adalah menginternalisa sikan nilai-nilai dasar prinsip-prinsip dasar yang di gunakan</p>	
--	----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		(Buangsetia wan, 8/8/2017, 09.00).		oleh SS spiritual yang di artikan SS itu seperti itu misalnya prinsip dasar kepribadian itu adalah jujur, disiplin, kerja keras, rendah hati, dan takwa, itu yang di internaliskan keseluruhan personil SS, jadi nilai spiritualnya di situ jadi salah besar jika kemudian SS dinilai spiritual company karena mungkin ada perusahaan menaikkan jabatan harus hafal sekian surat kemudian harus surat-surat macem kalau di SS tidak ada jadi nilai	
--	--	---------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<p>spiritual itu lebih kepada nilai-nilai dasar yang di gunakan SS selama 15 yang di yakini kemudia itu coba diterapkan dan realisasikan kebagian karyawan SS.(Widyatmoyo, 3/6/2017, 10.20)</p>	
	<p>Sebenarnya spiritualitas perusahaan itu memang di prinsip dasar yang tadi sudah saya ceritakan nomor 1 itu kita sangat menjunjun g tinggi masalah kejujuran, yang ke 2</p>	<p>Yah memang dari direktur sendiri nilai-nilai seperti itu, mengajarkan kita untuk sering-sering beramal, apalagi menyantuni anak yatim bahkan kita ini mampu sudah diajarkan seperti itu</p>			<p>Spiritual Company Universal itu yang di maksud adalah Prinsip Dasar Kepribadian di SS, yaitu Jujur, Disiplin, Kerja Keras, Rendah Hati,dan Takwa. Alasan mengapa SS</p>

	<p>Disiplin yang ke 3 kerja keras, yang ke 4 rendah hati yang ke 5 takwa ini sebelum saya masuk sudah ada dan ini udah di maklumatk an ikrar, point-point nya diambil jadi itu di dengungka n kepada karyawan semua, dalam hendak melakukan kegiatan wajib ada penyeruan salam kas SS, kalau jenengan</p>	<p>disisi lain juga, bulan puasa SS juga mengadakan buka bersama di panti yang kemarin itu di seluruh cabang bantu serentak kita menyumban g beberapa rupiah. Kita juga menerima proposal di panti itu butuh perbaikan apa. Senantiasa membantu, ketika hari raya berkurban kita juga berkurban ke daerah-</p>			<p>menerapkan prinsip dasar kepribadian ini yaitu yang 1 jujur, karena SS sangat menjunjung tinggi kejujuran, karena bos pencuri saja menekankan anak buahnya untuk jujur apalagi SS, kalau ada karyawan yang tidak jujur langsung PHK. Prinsip yang ke 2 disiplin, disiplin di bagi menjadi 2 yaitu terhadap aturan dan atasan. Prinsip yang</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>itu belajar tentang manajemen SDM ada 4 S yaitu : 1 Struktur, 2 skil, 3 sistem, 4 modal. Sebelum struktur itu ada symbol di SS ini penggarapanya baru sampai sini, symbol-simbonya SS ini banyak sekali, prinsip dasar kepribadian tadi terus masih ada prinsip dasar bekerja masih ada</p>	<p>daerah terpencil, yang tahun lalu daerah kulonprogo yang sulit dijangkau oleh transportasi disisi keagamaan direktur kita juga istilahnya kita begini karena Allah. (Buangsetiawan, 8/8/2017, 09.00).</p>			<p>ke 3 kerja keras, di SS di tuntut untuk bekerja dibawah tekanan dan masalah tanggung jawab. Prinsip yang ke 4 rendah hati SS ingin semua karyawanya untuk tidak sombong dan tidak pamer apapun itu. Prinsip yang 5 Takwa ini baru kita sorot baru tahun 2017 ini baru akan di garab memasukkan nilai spiritual dalam pelatihan. Direktur mengintruksi</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>salam kas masih ada ikrar prinsip dasar bahkan ada lagu mars di SS, ini yang menjadi penggarapan spiritual perusahaan pelajaran manajemen ke SDM man 4 S ini juga tidak termasuk, jadi 1 S lagi yaitu symbol. Prinsip dasar bekerja yaitu Rasa, resik, rapi, rego, regen. Salam kas yaitu</p>				<p>kan karyawanya untuk beramal, mulai dari membantu anak yatim, mengadakan buka bersama ketika bulan puasa, memberikan hewan kurban ketidaha, semua semata-mata karena Allah SWT yang SS tidak mempublikasikan itu semua. SS tidak mengklaim bahwa SS adalah perusahaan spiritual company.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p> special sambel nanti yang lainya menjawab pedas abis, warung SS ikhlas selamat, pengemban gan dari prinsip dasar kepribadian , ikrar kepribadian . Mars itu ada lagunya “kami persaudara an warung SS Indonesia jujur disiplin bekerj keras rendah hati takwa” nah kayak gitu. </p>				
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

	(Doni, 18/9/2017, 10.00).				
--	---------------------------------	--	--	--	--

Sumber : Data Primer Penelitian (2017)

Lampiran C

Transkrip wawancara

Narasumber : Widyatmoyo
Wawancara : Pertama
Tanggal : 3 Juni 2017
Jam : 10.20-11.00
Lokasi : Jl. Kaliurang Km 4,5 Gg Kinanti No. 19 Mlati Sleman
Yogyakarta

Di transkrip : Jam 18:00, 3 juni 2017

WIDYATMOYO

Penulis : Mungkin yang pertama tentang profil bapak dulu ya
Bapak Wid : Iya
Penulis : Kalau namakan saya sudah tau
Bapak Wid : Iya
Penulis : Nama panggilan juga saya sudah tau, kemudian tempat tanggal lahirnya
dimana pak
Bapak Wid : Saya di Ambarawa, 3 oktober 1968
Penulis : Kemudian alamatnya sekarang dimana pak
Bapak Wid : diperumahan permata griya mandiri B19 bangun jiwo kasihan bantul
Penulis : orang jogja asli atau
Bapak Wid : saya asli semarang
Penulis : kemudian no hp sudah ada, eeee kalau berkeluarga sudah ya pak,
anaknya berapa
Bapak Wid : punya 3 anak
Penulis : ooo tiga anak ya pak, kemudian berapa lama bekerja di perusahaan ini
pak
Bapak Wid : 1 tahun 10 bulan
Penulis : 1 tahun 10 bulan, sebelumnya bekerja di kuliner atau
Bapak Wid : bukan
Penulis : eee kemudian di perusahaan ini sebagai kepala humas ya pak
Bapak Wid : iya
Penulis : kemudian tugas anda di sini itu seperti apa pak, tugas humasnya di SS
itu seperti apa
Bapak Wid : yang pertama itu mewakili perusahaan untuk berhubungan dengan pihak
luar ya, kemudian termasuk menerima tamu kemudian semua tamu yang
berhubungan dengan SS itu yang pertama berhubungan dengan humas
dulu baru di ditribusikan ke bagian yang terkait, jadi sebagai pintu awal
SS untuk berhubungan dengan orang lain, kemudian juga menjalin

kerjasama seluas-luasnya dengan stikholder, dengan masyarakat dengan suplaiyer dengan perguruan tinggi dengan wartawan pihak-pihak yang terkait dengan pelanggan, mengelola sosial media kemudian berhubungan dengan kolega pelanggan dan lain-lain.

- Penulis : kemudian kalau CSR nya sendiri pak
- Bapak Wid : CSR itu merupakan tugas khusus yang untuk menyalurkan dana sosial yang besarnya 1% dari omset yang di lakukan setiap bulan kepada pihak-pihak yang membutuhkan yang tepat sasaran.
- Penulis : sekarang masuk dalam topik pembahasan yaitu mengenai spiritual company nya pak, eee sebenarnya apa yang di maksud spriritual company itu sendiri pak, nilai-nilai islam yang ada di SS.
- Bapak Wid : ya sebenarnya SS tidak pernah mengklaim bahwa SS menggunakan spiritual company, jadi anda salah jika menanyakan apa yang di maksud spiritual company jadi ketika anda nanti menanyakan ke SDM maka hasilnya akan sama, nanti mereka akan bingung, itu hak anda sebagai peneliti mengatakan bahwa SS itu spiritual company, kalau saya lebih melihat warung SS itu berusaha menerapkan nilai-nilai spiritual dalam menjalankan usaha dalam nilai-nilainya itu tidak mesti dari nilai-nilai islam jadi kadang-kadang ini silahkan ini di koreksi kadang-kadang warung SS ini sok di samakan dengan warung steak apa orang itu salah sering gak pas dikira warung SS ini seperti warung steak pak jody soalnya ditanya beberapa kali hal yang sama, apakah jadi karyawan SS itu harus islam ada tes baca al-quran dan sebagai macam di SS itu tidak ada, kalau di warung steak ada, makanya itu harus clear dulu, jadi misalkan nanti dalam laporan anda warung SS itu spiritual company itu salah besar karena manajer SDM di SS itu orang hindu, kasubag nya itu orang Kristen, makanya dalam penyusunan wawancara ini seharusnya ada pra wawancara dulu supaya, jadi anda salah fatal kalau SS itu spiritual company menerapkan nilai-nilai islam dalam perusahaan itu tidak ada, jadi saya tegaskan tapi itu terserah anda yang menyimpulkan nanti ya, kalau saya di sini sebagai kepala humas menegaskan bahwa SS tidak pernah mengklaim sebagai spiritual company itu harus clear itu dari mulut saya, nanti di kutip jadi nanti itu jadi kesalahan besar tiba-tiba anda menulis eeeee SS sebagai spiritual company usulan dari saya nanti saya dengar rekamannya supaya tidak salah itu yang pertama kemudian kalau spiritual disini itu sebenarnya lebih kepada sebenarnya jabatan resmi saya itu kepala humas legal dan spiritual humas itu berhubungan dengan CSR perijinan dan lain-lain spiritual itu bertujuan ya ini spiritual dalam SS itu adalah menginternalisasikan nilai-nilai dasar pinsip-prinsip dasar yang di gunakan oleh SS spiritual yang di artikan SS itu seperti itu misalnya prinsip dasar kepribadian itu adalah jujur, disiplin, kerja keras, rendah

hati, dan takwa, itu yang di internaliskan keseluruhan personil SS, jadi nilai spiritualnya di situ jadi salah besar jika kemudian SS dinilai spiritual company karena mungkin ada perusahaan menaikan jabatan harus hafal sekian surat kemudian harus surat-surat macem kalau di SS tidak ada jadi nilai spiritual itu lebih kepada nilai-nilai dasar yang di gunakan SS selama 15 yang di yakini kemudia itu coba diterapkan dan realisasikan kebagian karyawan SS.

Penulis : Iya pak, ee itu sebagai apa ya, mau mengetahui apakah SS ini menggunakan spiritual company atau tidak,

Bapak Wid : Jadi sekarang gini apa yang di maksud spiritual company?

Penulis : Gimana ya, perusahaan yang menerapkan nilai-nilai islam sebenarnya.

Bapak Wid : Bukan, jadi kalau nilai-nilai islam yang seperti apa

Penulis : emmmmm

Bapak Wid : ini harus jelas dulu

Penulis : harus jelas dulu ya pak, hehehehe

Bapak Wid : karena nilainya apakah harus, ini mas ini sangat penting sekali ya , ini makanya jangan eeeeeee misalkan nilai islam yang sesuai dengan syariah, misalkan transaksi harus syariah, bank yang syariah itu SS tidak, bank masih yang umum ya apakah SS masih riba kita berusaha sudah tidak menggunakan riba tapi sampai sekarang nyatanya masih jadi kalau masih belum islami juga kemudian nilai-nilai islam apalagi soalnya kalau semua kan ada itu mensyaratkan karyawanya islam kita tidak 10-20 % kita itu non Islam apakah yang muslim semua pakai jilbab tidak juga ada yang tidak pakai jilbab apakah sholat semua yang tidak juga sebagian tidak sholat, apakah yang tidak sholat kena pelanggaran tidak juga sekarang silahkan anda menilai.

Penulis : kalau dalam memberikan pelatihan itu gimana pak, memberikan pelatihan kepada karyawan itu ada nda pelatihan atau materi tentang islami

Bapak Wid : Tidak ada, materinya ya umum, dari 5 prinsip secara umum, ya mungkin didalam ada nilai-nilai dalam leadership ya contoh Rasulullah sebagai salah satu leader besar yang bisa dicontoh kita juga mengadakan buka puasa bersama kegiatan di panti asuhan itu apakah dikatakan spiritual company atau tidak makanya saya kembalikan lagi kepada mas robi jikalau kemudian didefinisikan yang mencoba menerapkan nilai islam di perusahaan itu dijelaskan nilai-nilai islam yang mana, kalau nilai-nilai islam universal itu iya, jadi kita menerapkan nilai jujur, nilai disiplin, nilai kerja keras, nilai rendah hati, nilai takwa nah itu di ajaran islam ada semua itu 5 prinsip dasar kepribadian betul-betul kita mencoba menerapkan di seluruh personil warung SS tapi itu nilai-nilai universal di semua agama pun ada makanya kalau saya pribadi definisi spiritual company

menerapkan nilai-nilai islam saya sendiri kurang setuju tapi itu hak anda, karena kalau spiritual company lebih kepada nilai-nilai spiritual universal, karena apa karena di sini memang tidak semua muslim dan kami berusaha bisa diterima semua kalangan kemudian dalam penerapan nilai-nilai misalnya ibadah-ibadah seperti sholat eee mungkin ada yang tidak puasa tapi kita tidak akan memberikan sanksi karena itu wilayah pribadi wilayah privad yang public yang menjadi tanggung jawab perusahaan mau puasa atau tidak itu urusan pribadi perusahaan tidak bisa memberikan sanksi apabila dia tidak sholat dan tidak puasa, mungkin spiritual company yang dipahami mas robi tadi mungkin kena kalau missal tidak sholat di beri surat peringatan.

Penulis : Kemudian waktu, eee, dijadwalkan untuk apa namanya siraman rohani, seperti pengajian untuk karyawan gitu pak.

Bapak Wid : Ada hanya 3 bulan sekali

Penulis : itu berpusat dimana pak, gonta ganti atau, tempat pengajiannya

Bapak Wid : ya di kantor

Penulis : di kantor mana pak

Bapak Wid : kantor pusat

Penulis : dimana pak

Bapak Wid : ya disini

Penulis : itu hanya manajemnya atau seluruh karyawan

Bapak Wid : ya manajemnya

Penulis : untuk SS sendiri ada menuju untuk spiritual company

Bapak Wid : jadi kayak ditanya, mau ke Jakarta nda, padahal kita nda mau ke Jakarta, ya kita akan ke spiritual company tapi bukan yang di definisikan mas robi tadi, jadi kita punya definisi sendiri, kita akan mengarah ke sana, saya juga pernah mendengar dari mahasiswa spiritual bayangan dia itu karyawan islam semua, menjalankan sholat semua dan setiap hari di adakan pengajian kemudian sholat di absen, setiap kenaikan jabatan di sertai dengan hafalan surat-surat, setoran hafalan, jadi sangat kental sekali, kalau definisinya seperti itu SS tidak akan ke sana, tapi kalau spiritual company yaitu dengan spiritual universal dengan nilai-nilai yang saya pahami, seperti perusahaan multinasional seperti astra mereka yang di bangun nilai-nilai universal yaitu nilai kejujuran, kedisiplinan, kerja keras, rendah hati, menjalankan perintah sesuai dengan agama masing-masing itu kita bahas bersama jadi kita lebih kepada perusahaan-perusahaan menerapkan nilai-nilai universal ke dalam perusahaan dan hubungan masing-masing personil agamanya itu masalah private (pribadi) perusahaan menilai apakah dia sholat atau tidak itu menjadi hak pribadi masing-masing, kalau dari perusahaan hanya memfasilitasi

- membikinkan mushola, selama bulan ramadhan untuk mendorong semua karyawan untuk puasa.
- Penulis : di SS sendiri kan tidak hanya karyawan yang beragama islam ada beberapa agama lain, nah bagaiman perbedaan agama jadi gabe, bagaiman antar karyawan tapi tetep satu team yang solit gitu pak, bagaiman bisa tetep bekerja sama gitu pak.
- Bapak Wid : saya kira tidak ada trik khusus ya, kalau UII kan semua muslim ya, baik karyawan, dosen, mahasiswa, muslim ya.
- Penulis : tapi ada mahasiswa UII yang non muslim pak.
- Bapak Wid : kalau SS ini seperti UGM, nda ada trik khusus supaya saya kira ini cerminan dari masyarakat secara umum ya, kita saling menghargai ya pada intinya mereka bekerja keras, makanya nilai-nilai dasar SS dengan anda jujur, mungkin rendah hati sudah cukup tapi misalnya bekerja di SS kemudian mengganggu dengan memberikan perkataan yang merendahkan yang berhubungan dengan agama membuat orang tidak nyaman jangan sampai orang lain menyatikiti yang tidak mengenakan, nilai-nilai spiritual universal masyarakat di perumahan punya tetangga nasrani kan kita saling menghormati tanpa aturan tertulis.
- Penulis : Kemudian di SS ini ada agama apa saja pak?
- Bapak Wid : Islam, Kristen dan Hindu
- Penulis : Bapak sebagai kepala CSR, saya lihat di internet atau di website SS saya kurang dapat informasi tentang kegiatan social yang berbau islami seperti buka puasa, bantu masjid, bantu pondok pesantren, dan pengajian masyarakat umum. Bapak mungkin selaku tau kegiatan yang baru-baru ini kegiatan yang islami begitu pak.
- Bapak Wid : Jadi kalau kegiatan social kita itu menganut 2 prinsip yang pertama kita itu 1% dari omset bukan dari profit, profit itu sedekah dari pemilik, 1% dari omset di seluruh karyawan selain itu sedekah dari karyawan SS kemudian kita ada omset itu ada kalau 1% dari profit itu berdasarkan keuntungan yang kita itu memberikan sumbang, kalau kita untung intinya tidak sedang berhitung dengan tuhan, sehingga ketika dari omset apakah kita untung atau tidak kita tetep akan menyalurkan dana social, prinsip 1 menyalurkan baik ketika lapang maupun sulit. Prinsip ke 2 itu sejauh mungkin apa yang kita lakukan untuk social itu tidak boleh diketahui oleh umum jadi tidak perlu dipublikasikan jadi memang ada peraturan disini sejauh mungkin kegiatan social tidak diketahui karna apabila ada muncul ria (sombong) itu akan mengurangi keikhlasan kita sedekah yang membedakan kita dengan yang lain itu mempublikasikan kegiatan social kita kecuali untuk internal itu untuk data karna itu kan dari karyawan semua kita masukan ke internal kita membantu masjid kita membantu panti asuhan itu di informasikan ke internal kecuali dari yang kita

mempublikasikan itu hak mereka dari pihak ACT membuat video kemudian di viralkan, kemudian dari politeknik semarang kita bantu mahasiswa untuk buat website di liput Koran apa dan dipublikasikan itu terserah yang penting kita tidak mempublikasikan sekali lagi ko kita tidak mempublikasikan berarti misi kita sukses

Penulis : ketika saya lihat di website dari tahun ke tahun ko tidak di publikasikan tentang bantuan social dan blog yang lain juga oleh karena itu saya menanyakan langsung kepada bapak.

Bapak Wid : Kalau di fanpag SS itu di setiap jumat saya tampilkan kegiatan sosialnya karena itu untuk publikasikan secara internal aja, bahkan kemarin kami menyumbangkan buat sumur untuk kampung serangan mereka di buat toilet dan sumur masyarakat pengen ngadakan peresmian tapi menurut kami tidak pas untuk dipublikasikan karena tidak sesuai dengan peraturan dasar kami.

Penulis : Kalau pak yoyok sendiri Islam pak.

Bapak Wid : Muslim, mas robi pembimbingnya siapa.

Penulis : Bu Suhartini.

Bapak Wid : Dosen Manajemen ya.

Penulis : Dosen Manajemen , kosentrasinya lebih ke SDM.

Bapak Wid : Saya pernah ketemu dengan dosen manajemen, pengen meneliti spiritual company di SS tapi saya lupa namanya waktu itu dalam satu forum, kalau spiritual company itu usulan dari beliau atau ide dari mas robi.

Penulis : Ide dari saya.

Bapak Wid : Saya kira ya monggo ini menarik kalau mas robi bisa mengembangkan ini kan penelitian kualitatif jadi ini digali jadi dari sudut pandang SS jadi bukan spiritual company yang ekstrem SS punya pandangan sendiri bukan masalah benar salah ya saya kira saya juga menyampaikan apa adanya jadi tidak terjadi kesalahan persepsi jadi SS tidak mengklaim spiritual company tapi yang sesuai dengan pemahaman kita spiritual universal karena itu yang diinginkan owner karena ini perusahaan pribadi yang dirumuskan dalam 15 tahun yang membuat SS tetap bisa berkembang dan membaik nilai-nilai apa yang bisa jadi berdasarkan pengalaman setelah sekian lama bekerja.

Penulis : Mungkin bapak ada yang mau diceritakan mengenai nilai-nilai keislaman dari persepsi bapak di SS.

Bapak Wid : yaintinya ya kalau di turut kenapa SS menyimpulkan apa yang tadi saya simpulkan tidak langsung dirumuskan seperti itu ya perlu perjalanan yang panjang karena SS dulu kan berupa warung tenda di daerah UGM dan tetap kami pertahankan jadi sebenarnya berawal dari kecil dan warung SS tidak di desain untuk menjadi perusahaan yang besar awalnya itu ya warung tenda kemudian ya bertahan setengah tahun kemudian mulai

ketemu temen dan membuka cabang permanen dan kemudian terus berkembang jatuh bangun kemudian terakumulasi sakitnya dibohongin orang, orang yang tidak jujur selama 15 tahun akumulasi dari banyak hal kemudian akhirnya prinsip dasar mengapa yang pertama jujur karena jujur itu hal yang pertama dan tidak bisa ditawar karena kalau karyawan tidak jujur meskipun potensial dia langsung di PHK kalau masalah disiplin dll itu levelnya beda lagi kalau mereka melakukan kesalahan itu mungkin agak ringan SP kalau tidak kejujuran itu sanksi paling rendah di keluarkan mengapa seperti itu karena dari pengalaman-pengalaman sebelumnya tidak jujur korupsi maling itu sangat merusak, warung kita pernah laris sekali tapi rugi terus ternyata mencuri berjamaah bekerja sama kepala cabang dengan kasirnya semua mencuri semua akhirnya warung tutup setengah hari karena kekurangan karyawan karena untuk mempertahankan kejujuran dibutuhkan pengorbanan kejujuran menjadi yang utama dan pertama jadi apa yang sudah diyakini oleh SS saat ini merupakan perjalanan panjang apakah ini akan berubah kita juga akan melihat perkembangannya. Dinamika usaha internal dan eksternal itu yang kita perkuat prinsip-prinsip yang ada di SS. Prinsip-prinsip spiritual keyakinan kita bahwa proses di tangan kita hasil di tangan Allah kita yakini sekali, tapi saya yakini itu universal tugas kita jadi manusia itu adalah berusaha sebaik-baiknya, aksi terbaik angka-angka itu serahkan kepada Allah. Apa yang kita dapatkan sekarang sampai milliaran omsetnya itu bukan kerja keras kita tapi pertolongan Allah, orang bilang hasil tidak akan mengkhianati proses, jadi kita fokus ke proses perbaiki pelayanan kualitas masakan baiki kualitas fisik kita baiki semua prosesnya masalah hasil kita serahkan kepada yang diatas itu prinsip dari rezki kalau misalkan tidak ada hasil maka perlu ada yang diperbaiki lagi mungkin makanannya kurang enak tempatnya kurang bagus dan bersih jadi kosentrasinya pada proses. Kalau sudah cukup ya sudah mas.

Penulis

: Sudah pak

Bapak Wid

: di profil narasumber emang tidak di cantumkan riwayat pendidikan dan pekerjaan kah? Atau emang tidak perlu, ya usul aja sih kan biasanya mengetahui background seorang yang diwawancarai itu mengapa sampai punya kesimpulan seperti ini apasih latar belakang pendidikan dan pekerjaannya, itu malah bisa digali itu cuma saran dari saya, ini kan lebih kepribadi seperti menyakan alamat rumah.

Penulis

: Bapak dulu latar belakang pendidikannya apa.

Bapak Wid

: Pendidikan terakhir MM UMY, S1 Teknik Kimia UGM, S1 Fakultas Ekonomi UCY. Tapi itu usulan saya loh ya supaya nanti saya dapat memberikan wawasan, bahkan dalam kuisisioner itu ditanyakan pendidikan terakhir apa kemudian apabila nanti ada komentar-komentar

tidak sesuai atau tidak dirujuk ke situ tapi bukan maksud menjust tapi kita bisa memahami alur pikiran seseorang apalagi kualitatif ya anda harus pandai untuk menggali terus jadi bisa mendalam, ini usulan saya loh yak arena sekian lama saya membimbing jadi seperti itu tapi gak per poin tapi di gali lagi semakin muncul informasi-informasi baru dari pandang seseorang. Wawancara minimal 3 orang kalau ada perbedaan pendapat kan jadi kroscek.

Penulis : Kalau riwayat pekerjaan.

Bapak Wid : Saya sebelumnya di Jakarta ya di groupnya sandiaga uno, yang sekarang menjadi wakil gubernur DKI, UCB perusahaan dari amerika yang bergerak dibidang disabilitas, GTZ dari jerman yang bergerak dibidang pemberdayaan masyarakat jadi background saya lebih ke pemberdayaan masyarakat.

Penulis : Bapak ada yang mau di tambahkan.

Bapak Wid : Saya rasa sudah, Cuma saya ini saya juga dosen ya, jadi saya tanya ke mahasiswa mau kualitatif atau kuantitatif karena semuanya ada plus minusnya, jadi saya nanya ke mas robi jadi yang kualitatif, diskripsi kualitatif pengambilan data primernya dengan cara wawancara sama observasi, kalau wawancara kan minimal 3 orang salah satu teori seperti itu nah dalam penelitian kualitatif pertanyaan harus pandai menggali lebih dalam lagi dan dalam lagi terus terang saya belum menemukan itu. Pertama mungkin kurang memahami teori wawancara yang ke dua kurang menguasai masalah, harusnya mas robi menguasai warung SS seperti apa nanti pertanyaan-pertanyaan itu akan lebih tajam ini kan skripsi 1 orang kadang ada yang 5 orang itu kalau mereka kompak mereka saling melengkapi karena ini hanya 1 orang maka mas robi harus menguasai betul jadi masalah pertanyaan spiritual company itu, apakah yang dimaksud spiritual company itu, itu pertanyaan yang fatal karena anda langsung minta definisi dari orang yang anda wawancarai ini malah ke balik seharusnya saya yang nanya apa yang di maksud spiritual company, nah kemudian kenapa mengambil kesimpulan seperti itu terus digali kemudian apalagi saya berbicara tentang masalah spiritual company itu dan nilai-nilai universal dari pengalaman SS yang mana kemudian menjadi landasan untuk menjadi prinsip kepribadian SS ini akan menarik kemudian masalah ketidak jujuran kerugian besar itu di gali terus, itu di benak saya skripsi anda lebih menarik dan hidup soalnya kalau anda bicara hanya seperti ini nanti anda akan laporan anda nanti kering definisi company ini-ini ada kasus karyawan yang tidak jujur kemudian korupsi melakukan kecurangan itu tidak muncul itu kesempatan anda ketika diskusi itu digali terus misalnya ada 5 prinsip kepribadian jujur, disiplin,dll. Seberapa pentingkah nilai kejujuran itu

dalam SS nah ini yang anda gali nah terus kemudian adakah pengalaman dari SS yang berkaitan dengan kejujuran ini. Kejujuran karyawan sehingga dilimpahkan pada point pertama prinsip dasar kepribadian itu 5 aja anda diskusikan Jujur, disiplin, kerja keras, rendah hati dan takwa itu 1 porsi sendiri dalam pembahasan mengapa SS menyimpulkan 5 karakter ini menjadi prinsip dasar landasan di SS itu yang saya anggap konteksepiritual SS dalam karakter dari 5 prinsip dasar kepribadian ini. Jujur ini awalnya gimana, terus kedisiplinan itu awalnya bagaimana itu penting bagi SS, kemudian mengapa kerja keras penting bagi SS, kenapa rendah hati penting bagi SS, bagaimana menerapkan di manajemen SS, makna takwa dalam SS itu seperti apa, penerapannya seperti apa. Bisa digali semua.

Penulis : Saat ini masih dosen pak.

Bapak Wid : Saat ini masih setiap hari senin saya ngajar, saya di akademi Yogyakarta D3 ya kan liburnya hari senin jadi saya ngajarnya hari senin, saya ngajar hanya 1 mata kuliah manajemen pemasaran dan kewirausahaan dan jadi dosen pembimbing juga, jadi saya cukup paham anda kurang siap dan saya sangat-sangat tau karena saya setiap hari membimbing jadi saya tau mana mahasiswa yang siap atau tidak, jadi maaf sebelumnya hahahahaha. Saya hanya ingin menolong anda kalau anda wawancara dengan SDM nanti akan sama tidak akan mendapat apa-apa kalau dengan cara yang sama seperti itu jadi setelah wawancara dengan saya harusnya anda tuliskan dulu, transkrip dulu terus hasil wawancara dengan saya anda perdalam dengan kepala SDM jadi nanti ada perkembangan tapi dengan cara seperti ini ya anda tidak dapat, saran saya anda, okelah spiritual company tetapi nilai 5 prinsip SS yang saya sebutkan digali lagi mengapa itu sampai ada kasus-kasus yang terjadi seperti apa, penerapan di manajemen itu seperti apa dan panismenya penghargaan dan hukuman misalnya tidak jujur dan disiplin seperti apa, digali terus jadi setelah anda digali ketika anda wawancara dengan SDM dan kasubag SDM bisa mempunyai pandangan yang cukup lengkap tentang spiritual company dari sisi SS itu seperti apa. Sudah cukup ya.

Penulis : Iya pak.

Transkrip wawancara

Narasumber : Buangsetiawan

Wawancara : Kedua

Tanggal : 8 Agustus 2017

Jam : 09.00-10.00

Lokasi : Jl. Kaliurang KM.14, Besi, Ngaglik, Kabupaten Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55581

Di transkrip : Jam 18:27, 8 Agustus 2017

Penulis : Bismillahirrahmanirrohim, pertama perkenalkan nama saya robi, robinal sugianto mahasiswa universitas islam Indonesia dari jurusan ekonomi prodi manajemen tujuan saya kesini untuk wawancara bapak sebagai kepala cabang besi kemudian saya ingin meneliti tentang pelatihan karyawan di warung sepesial sambal Yogyakarta jadi bapak sebagai kepala cabang besi yang pertama ke profil bapak dulu nama lengkapnya.

Bapak Buang : Nama saya Bunagsetiawan.

Penulis : Tempat tanggal lahir pak.

Bapak Buang : Sleman 12 Januari 1989.

Penulis : Riwayat pendidikan.

Bapak Buang : SMK mas.

Penulis : dari SD mungkin.

Bapak Buang : SD di bantul, SMP 4 Gamping, SMKN 1 bantul 2007 lulus.

Penulis : SMK jurusan apa pak.

Bapak Buang : Teknik perencanaan rumah bangunan.

Penulis : Riwayat pekerjaan.

Bapak Buang : di tahun 2007 saya mendaftar di PT Astra Daihatsu Motor Jakarta Utara, bekerja selama 2 tahun sebenarnya saya mau di angkat karyawan tetap tapi saya juga istilahnya bahasa jawa taren (ijin) ke orang tua, “ibu gimana saya mau diangkat karyawan tetap otomatis kalau diangkat menjadi karyawan tetap selamanya disini mungkin pulang setahun 3x tapi ibu saya juga bilang engko sek le (bentar dulu nak) di rumah aja, cari rezki di jogja aja masak gak ada, yang penting saya bisa lihat kamu sampai dewasa nanti” saya istilahnya nurut sama orang tua, sekitar tahun 2009 saya pulang habis itu menganggur 1 tahun lalu di 2010 itu saya masuk di PT Traktor Quik di jalan magelang itu dan gak nyampek 1 bulan saya tidak betah. Niat saya lepas dari Daihatsu motor dulu kan saya ngelas hampir sama seperti jurusan saya di smk gambar bangunan, pengenya di kesehatan lebih baik gitu kan nah di traktor itu juga tidak jauh-jauh dari itu. Saya mengambil keputusan untuk berhenti dari traktor Quik kemudian saya masuk ke Yamaha dealer dulu serabutan kadang ya menjual motor itu menyiapkan motor Cuma 1 tahun karena disana tidak nyaman. Rekan kerja itu kan walau pekerjaan seberat apapun rekan kerjanya itu enak akan tetap betah tapi sebaliknya soalnya saya tidak mau curang seperti itu mas misalkan dapatnya seberapa laporanya seberapa yang tidak sesuai, saya juga tidak mau seperti itu saya pengenya kerja itu

fer gitu loh mas yang transparan, yang kita dapat berapa yang laporanya sama terus habis itu saya mendengar SS itu di tahun 2011 ada lowongan. Pertama kali saya masuk SS sebelumnya di gaji berapa terus saya jawab 1 juta malah belum nyampe 1 juta jadi seharusnya 9 jam kerja di tahun 2011, Alhamdulillah setelah melewati tes saya lolos. Saya ijin kepada Yamaha secara baik untuk mengundurkan diri daftar di warung SS. Pada awalnya bekerja di SS yang long ship sudah tidak terlalu kaget soalnya di Jakarta juga kerja pagi sampai malam jadi tidak terlalu kaget jam 10 sampai jam 10 dulu di SS. Sampai saat ini dari awal 2012 alhamdulillah saya masih di percaya di warung SS sampai saat ini.

Penulis : Alamatnya sekarang dimana pak.

Bapak Buang : Mancasan gamping Sleman jl wates km 5.

Penulis : Sudah berkeluarga atau belum.

Bapak Buang : Alhamdulillah sudah dari tahun 2013 alhamdulillah juga sudah dikaruniai anak umur 3 tahun masuk ke PAUD sekarang.

Penulis : Jadi di SS sudah berapa tahun.

Bapak Buang : Dari 2011 mungkin kurang lebih 6 tahunan.

Penulis : Tugas disini sebagai kepala cabang.

Bapak Buang : Alhamdulillah masih dipercaya samapai saat ini.

Penulis : Bisa sedikit ceritakan tentang SS.

Bapak Buang : Pada awalnya dulu saya masuk SS itu setau saya ya sebatas warung pada umunya tapi ternyata setelah saya dari tahun ke tahun makin memahami SS. Dalam artian SS semakin mendarah daging jadi SS bukan hanya menjual makanan tapi disisi lain kita menjual suatu pelayanan jadi bukan cuman produk berupa makanan minuman kita jual pelayanan yang baik dan terpuji menciptakan suatu pelayanan dari awal konsumen datang sampai konsumen pulang mendapatkan pelayanan baik ramah yang berkualitas pedasnya panasnya disamping itu yang tidak kalah pentingnya yang membuat SS bukan hanya cari keuntungan tapi memikirkan daerah lingkunganya dengan karyawanya. Jadi setiap hari minggu semacam pelatihan dikasih suatu masalah yang itu ada jalan keluarnya. Dari personilnya juga dikasih pelatihan semacam ilmu mentalitas ada prinsip dasar pemulihan, prinsip dasar bekerja yang diantaranya prinsip dasar kepribadian itu ada syukur, bekerja keras,jujur, rendah hati, takwa jadi itu mental kita. Karyawan SS diharuskan memiliki mental-mental seperti itu prinsip dasar yang berkualitas, bagi saya SS itu indah lah perusahaan yang istilahnya mulia bagi saya. Saya akan bekerja sebaik-baiknya yang saya masih di percaya di SS, bekerja bukan hanya untuk saya buat temen-temen disini rekan-rekan di manajemen juga buat orang tua saya keluarga saya anak saya saya akan melakukan akan mempertegang teguh pekerja

secara amanah istilahnya tidak ada yang melenceng. Misalnya korupsi insyaAllah saya tidak akan begitu biar semuanya dapat rezeki yang halal.

Penulis : Sebenarnya yang menjadi target perusahaan.

Bapak Buang : Visi mensejahterakan semua yaitu karyawan dan pelanggan. Mensejahterakan karyawan dari segi materi, yang insyaAllah dari tahun ketahun akan menaikkan gaji. Dari segi pelanggan di SS harganya yang tidak terlalu mahal insyaAllah SS akan memberikan yang terbaik dari segi pelayanan misalkan pelanggan pesan yang tidak sesuai dengan rasanya mungkin terlalu gosong atau kurang pedas atau tidak ada rasanya sama sekali, kami memiliki garansi tidak dipungut biaya. Kita memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen pertama untuk mensejahterakan pelanggan dari sisi pelayanan. Harga murah dengan pelayanan yang terpuji dan produk berkualitas.

Penulis : Nilai-nilai apa yang diterapkan di SS untuk karyawan.

Bapak Buang : Nilai-nilai yang diberikan kepada karyawan itu ya pertama untuk mentalitasnya tingkat produktifitasnya baik diawali dengan mentalitas yang baik pula, meskipun orangnya pintar orang terampil kalau mentalitasnya kurang baik maka akan menurun juga. Mentalitas dibangun dari dini ada kejujuran, kedisiplinan, kerja keras, rendah hati dan takwa. Menciptakan pribadi-pribadi yang sesuai dengan cita-cita pribadi yang luhur, yang pertama itu kejujuran apapun kesulitan kita apapun yang kita lakukan misalkan kita salah. Kita diwajibkan untuk selalu jujur .

Penulis : Sekarang masuk ke pembahasan tentang pelatihan karyawan kan manajemen kantor pusat memberikan pelatihan terhadap karyawan nah saya ambil sampel kepala cabang besi, bagaimana pelatihan karyawan di perusahaan ini sepengetahuan bapak.

Bapak Buang : Sepengetahuan saya misalkan ada karyawan baru yang masuk itu pasti ada training pra kerja setiap masing-masing divisi akan dipimpin oleh bagian-bagian yang sesuai dengan divisinya. Misalkan divisi pelayanan itu akan dipimpin oleh pejabat dipelayanan yang mengajarkan anak baru melayani konsumen, cara mengantarkan menu, cara menyambut tamu. Training prakerja kepada anak-anak baru itu akan praktek kualitas memasak cara memasak itu bagaimana untuk persiapan terjun ke warung. Paling gak ada gambaran kondisi dapur di SS ini seperti ini loh jadi di sana tempat buat minum juga sama seperti diwarung-warung yang istilahnya untuk praktek jadi anak baru di upayakan dilatih sebelum terjun kerja. Contohnya saya dari segi pemimpin dan asisten juga manajemen warung juga briefing rapat pembahasan kita itu kerja gimana-gimana solusinya itu gimana itu pasti ada. Asisten di pelayanan dan produksi hari-harinya berbeda membahas masalah di warung walau nanti ada peraturan baru atau istilahnya evaluasi menjadi lebih baik. Mendangulangi anak-

anak yang ngeyel misalkan atau menanggulangi masalah-masalah yang gini. Kepala cabang juga setahun sekali itu, insyaAllah SS akan konsisten rapat nasional seluruh Indonesia langsung dari pak direktur semacam arah-arahan ataupun masuk-masukkan jadi secara apa tadi pelatihan ke karyawan itu akan terus di tingkatkan di SS. Saya nilai saat ini juga sudah baguslah pelatihan.

Penulis : Tempat training dimana.

Bapak Buang : Training Center (TC) kalau disini itu disebelahnya skincare kentungan ke selatan ada Natasha sampingnya ada gang jeruk, masuk kebarat nanti cuman kanan jalan. Nanti bangunanya diding kayak bata-bata begini, itu biasanya untuk training-training kepala cabang, anak baru belajar masak sebelum dimasukkan ke warung.

Penulis : Apakah tempat traing itu hanya untuk karyawan jogja saja.

Bapak Buang : Tidak menutup kemungkinan bisa untuk semua karyawan selain jogja. Apabila ada lamaran yang masukkan disini tapi dia pengen dimana gitu kan istilahnya bukan hanya area jogja, jadi TC bukan milik area jogja saja.

Penulis : Jadi TC di gunakan oleh semua karyawan SS di seluruh Indonesia, dan kantor pusatnya dimana.

Bapak Buang : Sama dengan kantor TC.

Penulis : SS di luar jogja juga sudah banyak.

Bapak Buang : Update terbaru ada 81 cabang.

Penulis : SS ini cabang sendiri atau francaise.

Bapak Buang : Kalau francaise kayaknya belum mas, yang tanya banyak tapikan SS itu istilahnya langsung dengan manajemen pusat jadi kami sebatas gimana mas ? untuk informasi detailnya kita tidak tau pak, belum bisa memastikan sebatas ngasih alamat kantor pusatnya, yang Tanya biasanya langsung kesana. Kami tidak berani kalau sok tau malah salah.

Penulis : Kemudian bapak kan sebelum di SS pernah diperusahaan yang lain. Apa yang menjadi perbedaan pelatihan karyawan di SS dengan perusahaan yang lain.

Bapak Buang : Tentu beda jauh ya mas jadi seperti dulu saya di Daihatsu itu juga perusahaan yang besar disana itu istilahnya tidak ada khusus waktu untuk latihan itu tidak ada jadi disana itu otodidak. Jadi kita langsung diterjukkan jadi misalkan kita lambat prosesnya di depan kita ini mobil sudah menumpuk jadi misalkan mentalnya itu tidak kuat maka akan keluar. Disitu juga diajarinya itu dengan senior-senior jadi ada senior yang wataknya keras, kadang ada yang halus gitu dan itu diberbagai wilayah bukan orang Jakarta malah yang orang Jakarta nda ada. Daerah Jawa Timur, Jawa Barat itu malah banyak. Kalau dijakarta sendiri ada tapi jarang bisa dihitung jari, jadi di sana itu apabila dibandingkan dengan

SS ada waktu khusus untuk pelatihan bahkan sering berbeda dengan di sana ketika masuk dari Nol yaitu Las saya pertama di situ ya ngelas soalnya saya juga belum pernah ngelas. Bahkan belajar pun belum kan, disana dijalurkan langsung ke jalur. Memang dulu tekanan batin memang ada mas, entah itu tekanan dari temen-temen, tekanan dari atasan, dulu itu group leader, gimana kamu ko gak bisa-bisa padahal prosesnya itu bukan sulit mas. Saya dulu ngelas itu lantai mobil join panel gas sama lantai depan mobil nariknya terlalu cepat nanti akan keropos dan kualitasnya akan jelek akan lepas las lasanya tapi kalau terlalu lama juga akan bolong, jadi platnya itu tipis sekali jadi itu perlu istilahnya bener-bener kita dituntut untuk skilnya untuk instingnya felingnya tekanan dari temen-temen kalau misalkan gak kuat gak bertahan sehari 2 hari mungkin langsung keluar. 3 bulan langsung bisa ngelas saya, meskipun lingkungan kerja yang berasap lingkungan yang berbahaya disamping itu ada plat-plat yang tajam plat-plat mentah itu kan pernah dulu temen saya sakit sampe muntah darah da nada juga yang lari-lari terus jatuh kena plat tanganya hampir putus dan meninggal. Untungnya selama saya 2 tahun saya bekerja tidak pernah sakit. Kalau di SS itu istilahnya di kantor saya dulu tidak seperti pelatihanya kayak SS, mungkin orang-orangnya yang punya juga beda pasti cara mengolah perusahaanya juga beda dan disini juga dipedulikan kalau diperusahaanya sebelumnya itu tidak. Seolah-olah diperusahaan yang lainnya itu kerja ya kerja tenagamu aku beli silahkan bekerja, kalau di SS kan tidak di SS diberikan mentalitas, kayak mengajarkan kejujuran, mengajarkan tidak sombong, hidup itu apa adanya, tidak bermewah-mewahan sisi-sisi seperti itu mentalitasnya betul-betul di bentuk. Sebelumnya saya tidak seperti itu mas, saya dulu pemaarah saya dulu itu istilahnya cengeng kemudian dikuatkan di SS gitu kan. Makin lama yang dulunya jadi asisten kemudian kepala cabang semakin bisa memahami temen begini yang mana mengerti temen pentingnya mengendalikan diri gitu kan sebagai kepala cabang. Sabar bijaksana menjadi contoh yang baik gitu kan seolah-olah kita itu kan istilahnya manusia yang lebih baik lah selama saya masih di SS gitu dari pada sebelumnya.

Penulis : Untuk karyawan yang melakukan pelatihan, ini materinya seperti apa pak.

Bapak Buang : Kalau secara penyampaian materi pelatihan anak-anak baru itu biasanya dari ilmu dasar mas. Melayani konsumen cara melayani kan, buatlah konsumen merasa nyaman. Jadi konsumen sebelum masuk ke warung ketika masih di warung lagi makan sampai nanti membayar sampai nanti meninggalkan warung itu konsumen merasa nyaman dan puas bagaimanapun caranya. Pelatihan cara brefing menerima tamu tatacara

menghadapi complain, cara-cara istilahnya meminta sesuatu ada ilmu-ilmu dasarnya. Kalau diproduksi ya mungkin cara menggoreng tidak boleh menggunakan api yang besa. Kalau terlalu besar mateng diluar dalamnya masih mentah. Yang dasar-dasar simple-simpel yang biasanya diberikan diawal-awal. Belum yang terlalu berat jadi proses begitu pak.

Penulis : Kemudian masalah prestasi dikalangan karyawan ketika karyawan bekerja baik terus prestasinya apa, terus dikasih apa sama SS.

Bapak Buang : Mungkin penjualan terbaik dari segi omset akan mendapatkan suatu penghargaan dari kantor, dipandang dari pertumbuhan penjualan baik gitu loh mas dilihat dari warung yang lain itu konsisten dan terus meningkat. Biasanya juga setiap beberapa periode itu akan diminta penjualan terbaik diraih oleh warung nah itu biasanya juga, semua dapat dari karyawannya itu salah satunya. Ada penilaian 3K yaitu Kebersihan, Kerapian warung, mengembankan tugas secara baik juga akan mendapatkan suatu penghargaan.

Penulis : Itu kan dari segi team ya dari segi individual, misalkan dari salah satu karyawan besi ada yang bekerja baik, lalu dikasih reward apa.

Bapak Buang : Secara individual kalau dari sisi kepala cabang berprestasi dari segi penegakan aturan. Penegakkan standar kerja mungkin dia dinilai konsisten kepala cabangnya baik, karyawannya juga tertib-tertib itu juga ada yang seperti itu. Kepala cabang berprestasi kepala cabang yang tertib itu biasanya ada. Mungkin karyawan terlama juga ada pengabdian terlama itu juga ada, sering kalau ada event-event kayak ulang tahun.

Penulis : Kemudian kalau karyawan biasa, dari segi pelayanan.

Bapak Buang : Kalau dari segi pelayanan kalau saya ya kepala cabang itu sendiri. Dulu pernah ketika saya itu memasarkan suatu menu, menu itu tidak laku saya mengambil inisiatif untuk ayo siapa yang bisa menjual produk ini terbanyak dalam 1 bulan nanti saya akan memberikan hadiah. Biasanya dari pribadi saya sendiri, tidak mengambil dari uang mana-mana gitu kan. Biar rekan-rekan ini juga punya semangat kemudian juga bisa menghidupkan yang tidak laku seperti itu, itu pernah dulu ada menu baru iga dan paru, kok nda laku-laku, sampai saya ditegur sama manajemen. Kue iso dodolan opo ora, seng lain ae iso mosok kue gak. Saya berfikir disitu piye carane-piye carane, yak mek gur aku ae ora iso iki. Jadi saya mencoba cara itu, Alhamdulillah yang dulunya kami punya stok sampe berhari-hari itu tidak laku, kita sehari bisa menjual 10 iga dan paru. Saya pernah sama temen ada yang juara ya saya kasih hadiah, seperti kayak piagam, itu nda mewah sih, misalkan coklat, wafer gitu aja rasanya udah seneng gitu.

Penulis : Itu kan karyawan baru kalau karyawan lama kayak apa 1 tahun 2 tahun 5 tahun nah itu ada training lagi nda.

Bapak Buang : Kalau training yang karyawan lama juga tapi mungkin itu juga gak ini ya gak cepet ya agak lama mungkin 2 bulan sekali itupun juga digilir ya. Karena senior-senior kan banyak, biasanya misalkan ada menu baru ada proses yang baru yang ditraining itu biasanya asistennya kemudian di warung ada yang melatih untuk karyawan yang sudah lama, ini loh ada menu baru ini ada perubahan menu misalkan standar resep, pengen mengajarkan kepada staf yang lama.

Penulis : Temen-temen diperkuliahan itukan menganggap, mengira, menduka bahwa SS ini menerapkan nilai-nilai islam. Kami menduga bahwa SS semua Islam ternyata kan tidak seperti itu. Oleh sebab itu saya pernah menanyakan bapak apakah benar apa salah.

Bapak Buang : Yah memang dari direktur sendiri nilai-nilai seperti itu, mengajarkan kita untuk sering-sering beramal, apalagi menyantuni anak yatim bahkan kita ini mampu sudah diajarkan seperti itu disisi lain juga, bulan puasa SS juga mengadakan buka bersama di panti yang kemarin itu di seluruh cabang bantul serentak kita menyumbang beberapa rupiah. Kita juga menerima proposal di panti itu butuh perbaikan apa. Senantiasa membantu, ketika hari raya berkorban kita juga berkorban ke daerah-daerah terpencil, yang tahun lalu daerah kulonprogo yang sulit dijangkau oleh transportasi disisi keagamaan direktur kita juga istilahnya kita begini karena Allah.

Penulis : Apakah anda mengetahui tentang Spiritual Company yang Universal, nilai-nilai yang bukan hanya di ambil dari Islam, di SS kan bukan hanya Islam jadi apakah anda mengetahui tentang manajemen itu memberikan karyawan.

Bapak Buang : Kalau itu belum pernah eh mas. Setahu saya kebetulan saya muslim ya kalau saya semua yang diberikan ke kantor kami itu saya kira islam mas. Secara nonIslam mungkin dimanajemen mas. Soalnya di manajemen ada yang agamanya Non Islam ya mungkin juga ada mungkin dan nda berani karena itu kan. Saya sendiri belum tau karena agama lain ngajarkannya gimana-gimana gitu kan. Ya setahu saya pak direktur itu ya bener-bener Islam, terkait kejujuran terkait asusila. Islam juga kalau sudah menyangkut kejujuran dan asusila itu sudah tidak ada ampun bagi pak direktur jadi langsung dipecat.

Penulis : SS kan memiliki beberapa cabang di luar jogja, bagaimana masalah rasa apakah sama apa disesuaikan dengan daerahnya.

Bapak Buang : Jadi seharusnya dari semua cabang itu sama mas, masalah standar resep bumbunya itu berapa takar itu seharusnya semuanya sama aturannya sama, baik itu wilayah jogja jawa timur ya mungkin asin,pedas daerah Jakarta sana mungkin diharapkan SS itu sama. Dalam artian misalkan saya orang jogja nih biasanya dijogja dengan harga yang lidahnya sudah nyaman,

misalkan disurabaya mengharapkan rasanya juga sama dengan di jogja itu harapanya harusnya sama tapi mungkin terkadang ada standar proses yang mungkin kurang yang membuat beda atau mungkin kualitas bahan bakunya mungkin. Misalkan jus melon di jogja dengan melon dijakarta mungkin kualitas rasanya beda, meskipun reseponya sama. Ss mengupayakan ataupun di SS manapun itu disuahkan rasanya sama gak ada yang berbeda.

Penulis : Kesimpulan bapak mengenai pelatihan karyawan.

Bapak Buang : Kesimpulanya menurut saya ketika pelatihan di SS terutama di jogja ya sudah baik lah istilahnya bekerja itu belum pernah diajarkan materi sebelumnya belum masuk ke jalur ya, belum praktik kelapangan SS sudah ada mungkin perlu di tambah lagi mungkin apa ya dari luar mungkin latihanya mungkin kayak publikspeaking misalkan biar kita itu ketika produksi bisa menyampaikan ke konsumen mungkin. Menurut saya sudah ini ya perlu ditingkatkan lagi lah istilahnya biar semakin baik lah semakin lama SS juga akan masih banyak pesaing SS juga akan meningkatkan kualitasnya gitu kan, pelatihanya semakin bagus setahu saya.

Penulis : oke mungkin begitu saja pak, terima kasih.

Transkrip wawancara

Narasumber : Ridwan Nurahman

Wawancara : Ketiga

Tanggal : 8 Agustus 2017

Jam : 10.00-11.00

Lokasi : Jl. Kaliurang KM.14, Besi, Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581

Di transkrip : Jam 18:24, 10 September 2017

Penulis : Assalamulaikum

Mas Ridwan : Walaikumsalam

Penulis : Perkenalkan nama saya Robinal Sugianto, nama panggilanya Robi, saya dari mahasiswa universitas islam Indonesia, fakultas ekonomi prodinya manajemen. Jadi saya kesini untuk wawancara tentang pelatihan karyawan di warung SS Yogyakarta, langsung keprofil masnya atau bapaknya, nama lengkapnya siapa.

Mas Ridwan : Ridwan Nurahman, nama panggilanya Ridwan.

Penulis : Tempat tanggal lahirnya.

Mas Ridwan : Saya Yogyakarta 18 November 1994.
 Penulis : Riwayat pendidikan.
 Mas Ridwan : SD Badan, SMP Taman Dewasa, SMK nya di Taman Siswa.
 Penulis : Jurusnya apa mas.
 Mas Ridwan : Saya jurusnya di otomotif.
 Penulis : Riwayat Pekerjaan, sebelum di sini itu dimana.
 Mas Ridwan : Sebelum di sini itu saya seminggu-seminggu saya itu iseng pengen ngetes fisik saya ikut bangunan itu 1 minggu, ya rasa malu saya buang.
 Penulis : Jadi setelah lulus SMK.
 Mas Ridwan : Setelah lulus SMK kan ya nganggur dulu, abis itu dirumah ada proyek masih membutuhkan ya bantu-bantu, kalau SS sudah ditawari sama kakak ya,. Saya mintanya jangan dulu, saya pengen yang berat-berat dulu punya ide ko ada bangunan.
 Penulis : Alamatnya sekarang dimana mas.
 Mas Ridwan : Alamat Badran.
 Penulis : Badran itu di Sleman.
 Mas Ridwan : Badran itu di kota, di belakang Universitas Janabadra, KaryaHusada lebih tepatnya.
 Penulis : No hpnya.
 Mas Ridwan : No Hp saya nda hafal, nanti aja ya.
 Penulis : Sudah berkeluarga atau belum.
 Mas Ridwan : Alhamdulillah masih sendiri.
 Penulis : Jadi sudah berapa lama bekerja di SS.
 Mas Ridwan : Sekarang jalan 5 tahun.
 Penulis : Disini kan sebagai asisten kepala cabang, tugas anda disini itu seperti apa.
 Mas Ridwan : Tugas dari asisten itu membantu, tangan kananya kepala cabang, tapi fokus saya itu didepan lingkup wilayah lingkungan konsumen.
 Penulis : Profil perusahaan ini seperti apa, sepengetahuan masnya saja.
 Mas Ridwan : Warung SS setau saya lahir tahun 2002 sudah ada warung SS, cuman warung SS nya itu baru lingkup warung tenda yang di pinggir jalan, yang berkaryawan 6 orang, yang dijalani oleh direktur sendiri. Setelah lambat laun jalanya waktu tahun 2006 sudah membuka cabang dan sudah membuka cabang-cabang permanen bukan warung tenda-tenda. Sudah mulai berkembang itu hampir 3500 karyawan di SS. Cabangnya 75 kalau gak salah.
 Penulis : Apa yang menyebabkan masnya memilih bekerja di SS.
 Mas Ridwan : Kalau saya pribadi memilih kerja di SS yang pertama dari kakak ya. Karena kakak sudah lama di SS, ya sambil cerita-cerita ya akhirnya saya coba. Prinsip saya ya saya niat bekerja entah itu pekerjaan apa ya kita jalan dulu. Kenapa saya milih warung SS karena memang rezeki aku

disini. Susah juga cari pekerjaan sekarang ini, kalau tidak ada orang jero (dalam).

Penulis : Nilai-nilai apa yang diterapkan.

Mas Ridwan : Contohnya.

Penulis : Nilai-nilai spiritual.

Mas Ridwan : Menurut saya Jujur, Disiplin, Rendah Hati, Kerja Keras, Takwa.

Penulis : Langsung ke topic pembahasan, setau masnya pelatihan karyawanya.

Mas Ridwan : Dari interview biasanya dalam jangka waktu 1 minggu itu dipanggil lagi mengikuti pembekalan untuk sebelum ditaruh di warung-warung itu dibekali. Khususnya dari operasional. Dikasih tau juga latar belakang warung SS dari dulu warung tenda. Lalu nanti diletakkan di warung-warung.

Penulis : Itu kan karyawan baru, nah gimana kalau karyawan lama seperti mas.

Mas Ridwan : Ya masih ada.

Penulis : Itu 1 bulan sekali atau.

Mas Ridwan : Nda mesti, dari karyawan itu ada yang bulanan, dikumpulkan yang produksi ya produksi, operasional ya operasional. Sedangkan nanti dipanggil beberapa orang dari beberapa warung di kumpulkan jadi 1. Mengasah lagi operasional ya operasional, produksi ya produksi.

Penulis : Kalau pelatihan asisten kepala cabang ini bagaimana.

Mas Ridwan : Biasanya rapat dulu, jadi kita kalau rapat setiap hari kamis, kalau produksi itu hari rabu. Disitu juga secara tidak langsung ya belajar, belajar mendengarkan juga mendengarkan materi-materi. Kalau untuk training-training biasanya nanti itu bulanan. Dipanggil satu-satu konteksnya itu level manajemen.

Penulis : Kalau masnya kemarin dilatih kayak apa.

Mas Ridwan : Aku terakhir kali di kumpulkan dengan yang lain, itu kemarin ada 4 orang barenganku jadi sama yang lainnya, bagaimana cara mengakomodir memimpin anak buang di warung di bagian operasional yang seperti ini.

Penulis : Yang memberikan pelatihan dari manajemen atau dari orang luar.

Mas Ridwan : Yang jelas dari manajemen orang luar ngapain.

Penulis : Maksudnya panggil orang luar yang ahli di bidangnya.

Mas Ridwan : beda kalau misalkan naik sedikit ada forum rapat besar-besaran misalkan seIndonesia, biasanya ada pemateri-pemateri, dari luar dulu kayak Mario teguh. Jadi seorang inspirasi ada seperti itu. Saya juga ketika masih jabat kepala cabang itu di wonosari jadi bintang tamu seperti itu ada tapi di forum besar.

Penulis : Setau masnya, apa perbedaan pelatihan di SS dengan yang lainnya.

Mas Ridwan : Ini dilihat dari pekerjaan temen aku aja, jadi di sushi stroy jogja, menurut saya berbeda ya, langsung dilepas dilapangan. Kalau kita tidak

kita harus ada pembekalan dulu sebelum ditempatkan 3 hari itu dibekali sebelum ke warung. Ketika diwarung juga tidak dilepas.

- Penulis : Ketika daftar di SS nah kontraknya ini berapa lama.
- Mas Ridwan : Di SS tidak ada kontrak, kalau mau risign kapanpun bisa, beda sama yang dipabrik.
- Penulis : Apakah mas pernah mendengar Spiritual Comapany Universal.
- Mas Ridwan : Tidak tau.
- Penulis : Didalam pelatihan warung SS, dikasih materi tentang nilai-nilai Islam yang spiritual.
- Mas Ridwan : Tidak tahu. Soalnya materi kita ya tentang SS, kalau materi yang seperti itu ya gak ada di SS, kegiatan yang disiplin, kalau masalah itu beda lagi mas.
- Penulis : Masalah Riward mas.
- Mas Ridwan : Kalau saya sendiri pernah mendapat reward, saya bekerja di SS ini termasuk orang yang cepet, jadi rezekinya lancer gitu mas, jadi ini sedikit cerita mas, jadi selama 2 bulanan saya itu pindah di warung baru. Warung yang notabene baru buka pertamakali. Pertama buka menata kursi & meja sendiri, pindahan kesana saya sudah mendapat seragam, biasanya kalau karyawan yang lain itu nunggu bekerja 2 bulan baru pakai seragam, mungkin itu warung baru ya makanya langsung pakai seragam. Sekitar 1 bulanan itu saya langsung menjabat sebagai asisten operasional, habis itu dipindah tugaskan diwarung condong catur kemudian naik jabatan menjadi kepala cabang sebelum saya pindah disini.
- Penulis : Dari semua itu kesimpulanya dari pelatihan karyawan SS.
- Mas Ridwan : Kalau setahu saya kesimpulan ya sudah baik, melatih karyawan menjadi lebih baik itu tidak mudah dan kemudian SS berhasil, SS bukan hanya bekerja akan tetapi dibekali nilai-nilai kepribadian yang baik. Bisa saling bekerja sama dengan kawan-kawan yang lain.
- Penulis : Sekian dari saya terimakasih.

Transkrip wawancara

- Narasumber : Nabilla Nufianti Putri
- Wawancara : Ke empat
- Tanggal : 22 Agustus 2017
- Jam : 13.00-14.00
- Lokasi : Jl. Kaliurang KM.14, Besi, Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581
- Di transkrip : Jam 22.11, 12 September 2017

Penulis : Assalamualaikum

Mba Bella : Waalaikumsalam

Penulis : Perkenalkan nama saya Robinal Sugianto, saya dari jurusan manajemen, fakultas Ekonomi, kampusnya Universitas Islam Indonesia, sebelumnya saya ijin wawancara mengenai warung special sambal, sebelumnya saya minta data diri mba dulu, nama mbaknya siapa.

Mba Bella : Saya nabilla.

Penulis : Tempat tanggal lahirnya dimana ya mba.

Mba Bella : Magelang 13 Mei 1994.

Penulis : Kemudian no hpnya berapa mba.

Mba Bella : 087859699955.

Penulis : Alamatnya dimana mba.

Mba Bella : Domisili di magelang.

Penulis : Sudah berkeluarga atau belum.

Mba Bella : Belum.

Penulis : Seberapa sering makan di SS.

Mba Bella : Ya lumayan sering.

Penulis : Kalau sebulan itu berapa kali.

Mba Bella : Ya seminggu bisa 3x.

Penulis : Mengetahui warung ini dari mana.

Mba Bella : Pertama sering liat ketika jalan, kemudian diajak oleh temen ya sudah dari situ.

Penulis : Mbaknya sendiri ada merekomendasikan temen untuk makan di SS.

Mba Bella : Kalau ada temen-temen yang pada nanya, makan dimana ini, ya seringnya di SS karena menunya banyak.

Penulis : Menu favorit anda di SS.

Mba Bella : Cumi goreng sama sambelnya sambel belut.

Penulis : Kenapa anda memilih itu.

Mba Bella : Karena sambelnya enak pedesnya pas. Belutnya nda alot.

Penulis : Apa bedanya dengan warung yang lain.

Mba Bella : Bedanya pelayanannya berbeda, dari makanan juga berbeda.

Penulis : Anda juga menjelaskan bahwa anda sering makan di SS, dari segi harga, tempatnya, apa yang membuat mbaknya tertarik makan di SS.

Mba Bella : Kalau dulu itu enakya SS itu harganya murah bersih juga, jadi ramah lingkungan. Kalau di SS kan dicek ulang, cukup murah, harga juga lumayan, tapi kalau sekarang naik deh harganya. Tapi gak papa kok gak terlalu signifikan.

Penulis : Kemudian masuk ke dalam warung SS ini yang pertama bisa sedikit ceritakan tentang warung SS. Warung SS ini seperti apa.

Mba Bella : Warung SS ya hampir sama dengan warung biasa. Tapi ini menyerdikan dia itu bisa nambah ada garansi di warung itu, kalau

misalkan ke asinan kita bisa minta ganti, rasa kita bisa minta ganti, kemudian nasinya juga bisa tambah sesuka hati nda tambah harga juga. Dari segi pelayanannya juga ramah, terus datangnya juga kadang lama, kadang kan tergantung banyak pelanggan yang kesana, karena dimasak byorder, jadi ya nunggu istilahnya jadi enak aja menurut aku.

Penulis : Apakah anda mengetahui siapa pemiliknya.

Mba Bella : Nda.

Penulis : Mbaknya pasti tidak setiap hari di SS, tapi kadang seminggu beberapa kali. Nah yang menjadi nilai plus, maksudnya keunggulan, kan dari mbak ya disebutkan diwarung lain juga ada. Mungkin yang gak ada diwarung lain itu loh.

Mba Bella : Yang gak ada diwarung lain, jadi gini ya hampir sama yang tadi aku kasih tau warung SS itu ada garansi rasa. Harganya juga murah rasanya enak cocok pas gitu, lumayan murah lah. Terus bersih ada pembeda untuk smoking dan non smoking, kemudian ada yang lesehan da nada yang meja kursi, kemudian ada musholanya kecil tapi bersih, tempat cuci tangan juga bersih.

Penulis : Oya mba mohon maaf sebelumnya, background pendidikan mba sebelumnya apa, soalnya tadi saya lupa menanyakan.

Mba Bella : Background pendidikan dari SD, SD di tuban, SMP juga di tuban, SMA aku di jombang, kuliahnya di jogja, di UII sama kayak masnya, saya ambil psikologi, angkatan 12.

Penulis : Kemudian riwayat bekerja mungkin.

Mba Bella : Gak, belum pernah.

Penulis : Kalau riwayat organisasi.

Mba Bella : Pernah ikut LEM, pertama ikut magang di LEM itu Lembaga Eksekutif Mahasiswa di tingkat Universitas, masih internal UII.

Penulis : Tentang pelayanannya di SS gimana.

Mba Bella : Pelayanannya bagus, mereka kalau ada yang kurang langsung complain langsung di tanggapin, oya maaf nanti di ganti, mereka selalu bilang “maaf, iya tunggu sebentar” ramah-ramah.

Penulis : Jadi selama anda menjadi pelanggan SS sudah berapa lama.

Mba Bella : dari awal masuk.

Penulis : Sudah berapa tahun itu mba.

Mba Bella : Hampir 5 kayaknya.

Penulis : Sebelum di SS, itu menjadi pelanggan warung dimana mba.

Mba Bella : ya biasanya warung yang dekat kos aja, males keluar, ya kan kalau lagi nda ke kampus, ya cari yang dekat kosan aja jalan kaki. Kalau ke kampuskan sekalian ke SS.

- Penulis : tadi mba bilang SS dulu harganya murah, anda juga menyebutkan bahwa harganya naik meskipun tidak signifikan, nah menurut mba ini keberatan atau tidak.
- Mba Bella : Gak terlalu keberatan sih, soalnya emang rasanya enak, kalau di bilang mahal banget gak, kalau di bandingkan dengan yang lain ya mungkin sama tapi kan gak tau porsinya, yang naik-naik itu yang belum pernah aku beli. Misalkan udang goreng tepung itu, kan aku gal terlalu ambil sering pesen jadi ya, itu yang naik banget.
- Penulis : Kan tadi ada kenaikan harga, dari segi pelayanannya juga peningkatannya gimana.
- Mba Bella : Kayaknya sama saja, tapi dia selalu kalau makanannya sudah dateng dicek lagi “ makanannya sudah datang semua, saya bacakan ulang ya” sekarang gitu.
- Penulis : Apakah anda pernah dikecewakan.
- Mba Bella : Sampai saat ini belum.
- Penulis : Bagaimana sikap karyawan terhadap konsumen.
- Mba Bella : Ya ramah, dalam arti ya mungkin mengikuti SOP yang berlaku SOP nya dia, ya kayak bacain pesanan, kalau dia salah dia mengatakan maaf, menawarkan kalau ada tambahan atau nda, kalau kita minta tolong mereka juga ramah.
- Penulis : Penelitian skripsi saya tentang pelatihan karyawan warung SS Yogyakarta, inti dari wawancara saya kepada mba adalah apa dampaknya karyawan di latih oleh manajemen, dan karyawan dampaknya kepada konsumen terhadap mbaknya, yang dirasakan apa, apakah ada dampaknya terhadap konsumen atau tidak.
- Mba Bella : Gini ya mas setahu aku, namanya karyawan apalagi ditempat makan, itu jadi kayak mukanya warung makan itu sebelum dia mengetahui rasa. Kalau karyawannya nda baik, atau dirasa kurang ramah orang bakal enggan akan datang kesana, bagusnya SS disitu menonjolkan dalam segi pelayanan, karyawannya ramah, baik. Jadi menurut aku baik bagus SS itu jadi buat orang betah, ketika makan disana enak.
- Penulis : Mbaknya tadi menjelaskan tentang rasa, nah bagaimana tentang tempat,
- Mba Bella : Ya tempatnya enak ko kan ada No smoking dan smoking area.
- Penulis : SS kan lokasinya banyak apakah mba hanya 1 lokasi saja yang dicoba.
- Mba Bella : Bahkan yang dimalang pernah ke sana, yang dijogja, yang dimuntilan juga pernah kesitu, SS yang dimagelang juga ada, dan menurutku sama saja pelayanannya, mungkin mereka menerapkan yang sama, harganya sama.
- Penulis : Kesimpulan dari mba nya apa.
- Mba Bella : Menurut aku dia warung makan, menyajikan lauk, sayur yang banyak, menu sambel yang disajikan juga banyak, dan yang utama dia ada garansi

rasa, kalau tidak enak dalam segi pelayanannya juga, bintangnya 4 setengah dari 5, cukup.

Penulis : Baik terima kasih mba bella.

Transkrip wawancara

Narasumber : Ari Cahyanti

Wawancara : Kelima

Tanggal : 22 Agustus 2017

Jam : 11.20-13.00

Lokasi : Jl. Kaliurang Km.14, Besi, Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581

Di transkrip : Jam 22:00, 19 September 2017

Penulis : Assalamualaikum.

Mba Ari : Waalaikumsalam.

Penulis : Perkenalkan nama saya Robinal Sugianto, panggilanya Robi, saya dari fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia. Saya ingin meneliti tentang pelatihan karyawan di warung SS Yogyakarta, mba nya disini sebagai narasumber sebagai konsumen warung SS, sebelum saya melanjutkan wawancara, menanyakan profil mba dulu, namanya siapa.

Mba Ari : Baik terimakasih perkenalkan nama saya Ari Cahyanti, saya prodi pendidikan agama Islam dari Universitas Islam Indonesia.

Penulis : Kemudian tempat sekarang dimana mba.

Mba Ari : Saya sekarang tempat tinggal di kaliurang km 12.

Penulis : Kos.

Mba Ari : Iya.

Penulis : Aslinya.

Mba Ari : Aslinya dari Kalimantan.

Penulis : Tempat tanggal lahirnya dimana mba.

Mba Ari : Tempat lahir saya Ketapang, 20 Januari 1997.

Penulis : No Hpnya mba.

Mba Ari : 081245557717.

Penulis : Riwayat pendidikan dari SD.

Mba Ari : Riwayat pendidikan saya dari SD 01 sungai pelang SMPN 2 mata negeri selatan SMA Muhammadiyah ketapang dan kuliahnya di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis : Pengalaman kerjanya.

Mba Ari : Selama saya kuliah di UII, saya belum pernah bekerja, tapi saya mengikuti organisasi yang disediakan dikampus UII itu sendiri.

Penulis : Ikut organisasi apa mba dikampus.

Mba Ari : Saya mengikuti Lembaga Eksekutif Mahasiswa dan Himpunan Mahasiswa Indonesia.

Penulis : Sudah berkeluarga belum mba.

Mba Ari : Belum.

Penulis : Sudah sering makan ke warung SS.

Mba Ari : Iya sering

Penulis : Sebulan berapa kali mba.

Mba Ari : Biasanya sebulan ya lumayan 5x lah ya.

Penulis : Mengetahui warung ini dari siapa.

Mba Ari : Dari temen saya.

Penulis : Ko Anda mau.

Mba Ari : Karena menunya enak-enak, menurut saya memuaskan.

Penulis : Menu favorit anda ketika makan di SS apa.

Mba Ari : Udang tepung,

Penulis : Kenapa anda memilih itu.

Mba Ari : Rasanya itu gurih enak aja dilidah jadi saya enak aja makanya jadi menu favorit saya.

Penulis : Yang membedakan menu makanan favorit anda dengan warung yang lain apa mba.

Mba Ari : Perbedaan yaitu pertama yaitu sajian menunya dan yang kedua pelayanan yang disediakan oleh SS itu sendiri.

Penulis : Salah satu pelayanan yang baik kayak apa mba, menurut pengalaman anda ketika makan disitu.

Mba Ari : Ketika kita masuk, kita disapa dipersilahkan, ditanyakan dicarikan tempat duduk yang seperti apa. Setelah itu memberikan menu dengan senyuman ramah tamah pelayan tersebut.

Penulis : Ketika mba makan di SS pernah mengalami kekecewaan tidak.

Mba Ari : Pertama-tama saya pernah mengalami kekecewaan di warung SS yaitu pelayanan yang lama sekali, padahal saya pesan menu yang sedikit, tapi mengantarkan ke meja saya lama.

Penulis : Sekitar berapa lama.

Mba Ari : Sekitar 30 menitan.

Penulis : Kemudian apakah anda mengetahui sebab karyawan SS yang lama tersebut.

Mba Ari : Mungkin saya berfikir positif saja, mungkin disitu SS juga ramai sekali sehingga saya memungkinkan untuk memaklumi, mungkin karena keterbatasan pegawai juga. Jadi saya memaklumi saja.

Penulis : Apakah anda pernah complain.

Mba Ari : Tidak pernah, sejauh ini belum.
 Penulis : Kemudian ketika anda mengalami seperti itu, apakah anda merasa jera untuk datang lagi ke warung SS.

Mba Ari : Tadinya saya merasa jera, tidak mau ke warung SS lagi tetapi karena saya ada rasa rindu aja dengan masakan SS. Jadi saya kembali lagi kesitu.
 Penulis : Sebenarnya daya Tarik SS itu apa, mulai dari tempatnya, atau rasanya, atau harganya.

Mba Ari : Kalau menurut saya sejauh ini pertama tempatnya yang ke dua pelayanannya, yang ke tiga harganya yang terjangkau.
 Penulis : Apakah anda termasuk penikmat makan di SS.
 Mba Ari : Iya.
 Penulis : Sejak kapan.
 Mba Ari : Sejak saya menjadi mahasiswa baru sekitar 2 tahun.
 Penulis : Kemudian di SS sendiri kan bukan hanya di 1 cabang, apakah anda pernah merasakan SS selain yang di besi ini.
 Mba Ari : Belum, karena SS yang besi deket dengan kos saya.
 Penulis : Sikap pelayanan ketika mba makan di SS yang membuat anda tidak melupakan pelayanannya itu kayak apa mba.
 Mba Ari : Pertama dia, ketika saya memanggil untuk memesan menu dia langsung datang menghampiri dan dengan wajah senyum yang ramah tamah, sehingga saya tertarik dan mudah kembali lagi.
 Penulis : Pernah tidak anda dimarahi oleh karyawan SS.
 Mba Ari : Tidak pernah.
 Penulis : Atau pernah merasa dicuekin.
 Mba Ari : Sejauh ini belum.
 Penulis : Sekarang kesimpulan dari mbaknya, disini kan saya meneliti tentang pelatihan karyawan di warung SS dan disini mba sebagai narasumber konsumen SS. Jadi intinya apa dampaknya ketika pelayanan atau karyawan diberi pelatihan dampaknya terhadap mba selaku konsumen.
 Mba Ari : Mungkin sudah adanya pelatihan terhadap karyawan. Pelayanannya akan menjadi lebih baik lagi, mungkin akan lebih tau, apa aja yang harus dilakukan, oleh pelayanan itu sendiri, yang dihindari oleh pelayanan itu sendiri sehingga, untuk warung SS nya itu menjadi lebih baik, sehingga bisa dihindari. Mana yang boleh dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan oleh pelayan, yang menghadapi konsumen itu sendiri.
 Penulis : Kemudian mba nya kan sudah lama makan di SS, apakah selama ini peningkatan pelayanan SS makin baik atau semakin buruk.
 Mba Ari : Menurut saya pelayanan semakin baik.
 Penulis : Mungkin ada yang di sampaikan tentang SS mba.
 Mba Ari : Mungkin itu saja.

Penulis : Oke mba terima kasih atas waktunya untuk bisa saya wawancarai, sebagai narasumber, baik terimakasih , sekian dari saya.
Assalamualaikum.

Mba Ari : Waalaikumsalam.

Transkrip wawancara

Narasumber : Doni Setiawan
Wawancara : Ke enam
Tanggal : 18 September 2017
Jam : 10.00-12.00
Lokasi : Kantor TC Jl. Kaliurang Km.5 ,gang jeruk, belakang Natasha,
Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581

Di transkrip : Jam 21:34, 20 September 2017

Penulis : Assalamulaikumwarohmatullahiwabarakatuh.

Mas Doni : Walaikumsalam.

Penulis : Perkenalkan nama saya Robinal Sugianto, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Maksud saya datang kesini untuk wawancara tentang skripsi saya, yaitu pelatihan karyawan di warung special sambal Yogyakarta. Disini saya mewawancarai bapak sebagai Kasubag RPP & ETP, langsung saja ke profil mas nya dulu.

Mas Doni : Nama lengkap saya Doni Setiawan.

Penulis : Tempat tanggal lahir.

Mas Doni : Saya Asli orang jogja 28 Mei 1988 (29 Th).

Penulis : Riwayat pendidikan.

Mas Doni : SD saya di Ketangan SD negeri di Jogja, SMPN 7 Jogja, SMAN 10 Jogja, Saya kuliah di D3 UGM, S1 Manajemen SDM Mercubuana dengan beasiswa dari SS.

Penulis : Riwayat pekerjaan.

Mas Doni : Dulu menangani event-event statusnya Freelan, jadi sebagai SPB, jadi ketika jeda kuliah itu saya ikut event, habis itu selesai kuliah, saya itu CV. Setiapnya di Jl Magelang jadi Customer Service itu gak lama 6 bulanan habis itu saya risain lanjut bekerja di SS, setelah 2 tahun di SS ditawari kuliah.

Penulis : Jadi ketika daftar di SS itu statusnya D3 / S1.

Mas Doni : D3.

Penulis : Jadi yang biayai kuliah adalah SS.

Mas Doni : SS.

Penulis : Apakah SS memberikan beasiswa kepada karyawan SS.

Mas Doni : Jadi seluruh karyawan SS. Terutama manajemen mempunyai kesempatan, untuk melanjutkan jenjang yang lebih tinggi, jadi ada rekan saya itu kasubag kesra itu melanjutkan S2. Dulu dia masuk SS itu S1 kemudian dia mendapat promosi disekolahkan S2. Apalagi periode 2017 itu mengkuliahkan 20 anak, dari SMA ke D3, yang D3 ke S1, Kalau dipusat sendiri ada 20 orang dan itu semua di biayai oleh SS, dispensasi kerjanya.

Penulis : Kemudian khusus untuk karyawan manajemen.

Mas Doni : Iya.

Penulis : Untuk karyawan warung tidak.

Mas Doni : Kayawan warung belum.
 Penulis : Kemudian ketika masuk manajemen apakah harus Sarjana, apakah boleh SMA.

Mas Doni : Boleh SMA, malah mayoritas untuk manajemen di bidang operasi itu banyak sekali lulusan SMA,
 Penulis : Kemudian apabila dia mendapat promosi dari staf naik jadi kepala (Kasi) nanti bisa dikuliahkan dulu, sebelum nanti mendapatkan promosi. Kuliahnya ditentukan daerahnya atau pilih sendiri.

Mas Doni : Kalau kuliahnya kita cenderung merekomendasikan jadi tidak memilihkan, nanti yang bersangkutan tinggal mendaftar disitu.
 Penulis : Alamatnya dimana.

Mas Doni : Kalau KTP itu diwirobrajan Jl buto dewo 19, tapi sekarang setelah saya menikah saya ngontrak ada di gamping bajeng wetan.
 Penulis : Kemudian sudah mempunyai anak mas.

Mas Doni : Belum.
 Penulis : No hpnya mas.
 Mas Doni : 085643235144.
 Penulis : Sudah berapa lama bekerja di SS.
 Mas Doni : 4 September kemarin 8 tahun.
 Penulis : Diperusahaan ini menduduki jabatan apa ini mas.
 Mas Doni : Sebagai Kepala Sub Bagian (Requitmen Penegakan aturan dan Pengembangan organisasi (RPP) & Event Training & Pengembangan SDM (ETP). Jadi ada 2 bidang yang saya ampu.
 Penulis : Tugasnya disini apa mas.
 Mas Doni : Tugas pokoknya lebih ke control ya, jadi lebih ngecek pekerjaan dari level kasi sampai ke AUR bahkan ke staf. Saya juga mengerjakan teknis, karena tidak punya kasi, kepala kasi RPP tidak ada jadi saya juga turun membantu dalam proses requitmen terlebih di level warung, saya masih hendel langsung. Karena saya tidak memiliki kasi RPP jadi kalau fungsi-fungsi umum, ya saya masih ngontrol, fungus cek. Kalau untuk teknis lebih sedikit, teknis ke lapangan lebih sedikit, kalau level kasubag.

Penulis : Apa yang menyebabkan anda bekerja di SS.
 Mas Doni : Dulu ketika saya masuk di SS itu targetnya Cuma 2 tahun, akan tetapi ketika saya mau resign akhirnya saya ditawari untuk kuliah, karena factor saya mau resign karna mau kuliah lagi, malah sama SS dikuliahkan. Jadi malah tidak jadi resign saya jadi nyaman di SS karena kekeluargaan dari kebersamaan SS banyak mendukung, terlebih SS ini perusahaan yang pancasila jadi semua agama bisa diterima disini. Jadi kita merasa nyaman untuk bekerja di SS. Jadi nilai-nilai keamalan apalagi SS itu menyumbang 1% dari omsetnya itu untuk kegiatan-kegiatan social jadi ya menambah spiritual, jadi kerja bukan hanya untuk uang atau pendapatan untuk bekal kehidupan selanjutnya.

Penulis : Kemudian mas rasa contoh kekeluargaan di SS kayak apa.
 Mas Doni : Terutama di SDM kekeluargaan SS itu kita ada arisan bareng jadi arisan SDM man. Kemudian ada yang lembur kita jadi sama-sama ikut lembur, memberikan rasa empati, terus kunjungan nikah, itu kebersamaanya

muncul, jadi tanpa koordinator beberapa orang saja bisa jalan. Ada kegiatan piknik bersama ya banyak hal membuat kita nyaman.

- Penulis : Ada nda kegiatan di luar kantor.
Mas Doni : Kalau saya ada komunitas di luar.
Penulis : Kalau kegiatan diluar yang sesama SS, tapi kegiatannya tidak dikantor, diluar jam kerja.
Mas Doni : Mungkin hanya futsal saja.
Penulis : Jadwal futsalnya rutin atau nda.
Mas Doni : Rutin itu 2 minggu sekali, 1 kita menggunakan dana perusahaan ada fasilitas dari perusahaan, yang ke 2 kita iuran jadi 1 bulan kita 2 kali. Sebenarnya kita pengen 1 minggu sekali, akan tetapi kondisi event-event di SS sangat padat jadi kita menyelake 2 seminggu sekali.
Penulis : Itu kan untuk kebersamaan, selain futsal ada nda.
Mas Doni : Belum ada. Ya mungkin arisan itu tadi, arisan itu tidak ada hubungan dengan perusahaan, jadi kita mengumpulkan sendiri.
Penulis : Itu kegiatannya di jam kerja atau luar jam kerja.
Mas Doni : Diluar jam kerja, dan kami ketika arisan mengunjungi rumah ke rumah, jadi kalau misalkan ada karyawan SS yang rumahnya wates, ya kita ke sana. Kita berangkat bareng-bareng kami tidak menggunakan kendaraan kantor. Ke bantul, ke pandak itu bareng-bareng, itu 1 bulan sekali acaranya.
Penulis : Itu semua karyawan mas yang ikut arisan.
Mas Doni : Untuk sementara SDM dulu. Kita kana da 30 orang mas, SDM pusat itu 30 orang, mungkin yang tidak ikut yang jauh-jauh itu yang ibu-ibu punya anak kecil.
Penulis : Masuk ke profil perusahaan
Mas Doni : Warung SS itu berdiri 2002 berawal dari kaki lima dulu pendirinya ada 5 orang dengan seiringnya waktu itu bertambah cabangnya, dan menurut cerita beliau itu keluh kesahnya, suka dukanya dan itu sangat menginspirasi lah kalau untuk anak-anak muda saya rasa, karena dimana jam kerja itu hampir tiada batas jadi bisa full. Pak yoyok selaku owner warung tenda bukanya dari sore sampai malam tapi aktifitas dari malam , paginya belanja di pasar, malamnya rekap kemudian tidur sebentar nanti siang juga sudah ikut masak. Menurut saya itu luar biasa, karena kerja keras tidak bisa mengingkari hasil, anak-anak muda jaman sekarang saya rasa tidak bisa seperti itu. Yang ke 2 masalah pendapatan beliau ini tidak pernah takut untuk rugi yang dipikirkan pendirinya adalah hanya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, saat ditipu oleh konsumen, mahasiswa-mahasiswa itu tidak membayar pemiliknya tidak memprosesnya. Kadang jualan di tenda kadang laba & rugi, nah ketika laba 5 orang karyawan ini dapat gaji kalau disaat rugi ya tidak dapat bagian bingung mau cicilan motornya, mobilnya. Seiring berjalanya waktu di tahun 2010 hanya 28 cabang warung karyawan itu hanya 600, jadi saya masuk di 2009 akhir, dan sampai saat ini saya sudah hampir 8 tahun dan sekarang 3500 karyawan dan saya ikut besar didalam SS, jadi punya cerita sejarah di SS ketika capeknya buka warung.
Penulis : Ketika buka warung pertama itu gimana mas.

Mas Doni : Saya itu buka warung pertama disalatiga 2, saya ikut prabuka warung disitu baru jeda beberapa bulan, SS lambarsari, semarang, ya capeknya luar biasa, ya tidak ada istilahnya jam kerja, kita datang pagi, bangun pagi, harus setting meja setting poster, setting tanaman, belum kalau SDM harus cari kos beli kasur dan sebagainya, wah capeknya luar biasa baru bener-bener bisa istirahat itu jam 11-12 malam jadi jeda waktu makan malam dan makan siang saja. Selain itu kita tidak bisa tiduran, selonjoran karena memang capeknya luar biasa itu menurut saya kebersamaan akan terasa sama-sama merasakan penderitaan ada temenya yang menguatkan itu di situ sampai saya buka cabang di Malang di ciliwung itu juga wehhhh, kita disana hampir 2 minggu buka di sana ya seru karena nanti pas selesai pra buka itu, kita tutup dengan kegiatan bersama-sama itu enakny SS terbalas lah capeknya.

Penulis : Mungkin itu yang membuat anda tidak mikir untuk resign karena sama-sama capek ada temenya. Soalnya saya dengar juga sebelumnya bahwa SS tidak ada system kontrak jadi mau kapanpun resign bisa.

Mas Doni : Bisa.

Penulis : Tapi kayaknya nda ada yang resign.

Mas Doni : Belum ada, hehehehehe.

Penulis : Soalnya kemarin sempat menanyakan apakah ada kontrak di SS.

Mas Doni : Waktu saya masuk di SS di tahun 2010 itu saya di SDM saya menjabat sebagai requitmen staf bagian, saya hampir mengajukan 3 kali sampai 5 kali untuk pengajuan kontrak atau komitmen kerja karyawan, tapi oleh direktur di tolak jadi orang yang kerja di SS itu memang bekerja berdasarkan hati, tidak ada unsur apapun untuk bekerja di SS kalau misalkan hatinya sudah tidak ada di SS, dia seharusnya tidak usah bekerja di SS. Mau keluar sekarang nda papa, jadi kalau misalkan kita berpacaran itu kalau sudah tidak cocok dengan pasangan itu ya sudah kita putus aja. Jadi nda usah memaksakan hubungan itu berlanjut, karena kalau nanti dipaksakan nanti akan tidak akan optimalkan. Di SS itu mengatakan seperti itu oleh sebab itu saya menjalankan itu dengan sebaik mungkin, karena kalau dulu unsur yang berhubungan dengan bidang saya kontrak itu enak sekali. Sudah tanda tangan kontrak, tanggal-tanggalnya karyawan itu akan keluar apa saya sudah punya jadwalnya tapi tantangan yang saya alami sampai sekarang bagaimana karyawan itu keluar. Kapan karyawan itu akan keluar, saya harus punya prediksi untuk tantangan sendiri, yang lainnya itu tinggal liat daftar control. Kapan dia akan requitmen kalau kami di SS tidak jadikan hal yang wajib bahkan dilakukan setiap hari, karena turnover setiap hari itu tetep ada, apalagi disetiap area itu tantanganya. Saat ini saya akan keluar saja, saya tidak betah bekerja di SS saya kena marah dan saya mutung gitu saya mau keluar bisa saja. Tidak ada apapun yang menahan saya KTP juga tidak di tahan ijazah juga tidak, tanda tangan harus bekerja berapa bulan, tahun itu tidak ada.

Penulis : Sebelumnya pernah ada system kontrak mas.

Mas Doni : Dari dulu itu tidak ada sama sekali.

- Penulis : Dulu mas pernah mengajukan system kontrak, akan tetapi di tolak, kemudian keuntungan SS ketika karyawan itu ada system kontrak atau karyawan yang tanpa kontrak.
- Mas Doni : Kalau sekarang yang sedang berjalan itu tidak, justru tanpa kontrak yang saya alami saya yang sampai 8 tahun, saya rasakan malah enak tanpa kontrak, jadi bekerja dengan sepenuh hati, dan kelemahan dari system kontrak itu nanti karyawan akan : 1. Merasa menyelesaikan kontrak tadi itu, kadang kalau sudah tidak nyaman lagi di SS dia akan terpaksa kerjanya, terus yang ke 2. Kontrak tadi punya kredit, sedangkan kontraknya akan habis, dia pasti akan kesusahan apalagi cenderung dari pengalaman temen-temen saya, HR yang lain itu kalau kontrak 1 bulan sebelum kontraknya habis dia melakukan pelanggaran bahkan melakukan tindak pencurian jadi biar dia selesai kontrak, padahal dia sudah meraup keuntungan dari perusahaan tersebut. Jadi memperlakukan karyawan itu bukan robot.
- Penulis : Karena ketika saya berada di kampus di ajari bahwa system kontrak itu supaya perusahaan itu tidak rugi dalam melakukan pelatihan terhadap karyawan. Contohnya saya sudah melakukan pelatihan terhadap karyawan dengan biaya yang mahal kemudian karyawan sudah pintar, kemudian malah keluar, itu strategi, nah itu gimana mas.
- Mas Doni : Sama halnya itu saya sudah dikuliahkan dan saya resign, kalau dari direktur itu nda papa, jadi beliau itu memberikan fasilitas bagi karyawan sudah tulus yang sudah dikasih ya nda usah di Tarik lagi wong namanya ngasih kita itu tulus menginginkan timbal balik yang menceritakan kayak orang pacaran, karena mayoritas karyawan di SS adalah anak muda, kalau kita pacaran kita sudah mengasih sesuatu ya sudah ikhlas, pas putus ya nda usah minta kembali, dia sudah kasih boneka, putus bonekanya diminta kembali ya jangan berarti nda tulus kasihnya, yang dikuliahkan dan lumayan, temen saya yang sama-sama dikuliahkan S1 di Mercubuana sebelum skripsi selesai itu dia hanya tinggal 1 semester lagi dia resign padahal 2 tahun sudah dikuliahkan SS terus di ya lumayan tapi bilau mengatakan ya sudah tidak papa itu bentuk investasi, dan kita tidak meminta imbal balik dari itu. SS itu kalau di nalar dari teoritis, saya juga belajar di SDM saya itu malah membantu dosen diwaktu saya kuliah dulu. Jadi saya kalau di FE itu terkenal karena dosen menjelaskan teoritis sedangkan saya apa yang terjadi di HRD, jadi kalau ada kontrak tadi kan mengikat dan menguntungkan perusahaan jadi kalau di SS itu biaya SDM bisa sampai 30% jadi untuk bayar gaji, training.
- Penulis : Karena banyak perusahaan yang tidak mau training, soalnya training butuh biaya.
- Mas Doni : Biaya untuk training besar, salah satu contohnya itu gedung TC ini investasinya luar biasa, padahal TC ini tidak menghasilkan secara rupiah, tapi bentuk investasinya SS untuk membangun TC ini, manusia ini dibentuk.
- Penulis : Siapa pemilik penuh perusahaan mas.
- Mas Doni : Yang jelas bapak Yoyok Hery Wahyono, asalnya boyolali, kuliah juga tidak lulus, malah tidak ada hubungannya dengan manajerial perusahaan

atau bisnis, karena dulunya kuliah di jurusan kimia di UGM, karena hobinya yang suka memasak.

Penulis : Kemudian SS sekarang sudah investasi terbuka atau belum.
Mas Doni : Kalau investasi terbukanya itu, lebih ke karyawan, dulu SS sempat membuka frencise, yang sampai sekarang masih terjalin ya, SS depok, SS payaman, SS muntilan, SS temanggung, itu masih kerjasama dengan SS, statusnya masih frencise, tapi dengan seiringnya waktu malah frencise itu merugikan SS secara internal terlebih perihal memperlakukan karyawannya, itu tidak standar karyawan SS, yang ke 2 standar menunya juga tidak standar, jadi warung-warung frencise itu membuat menu sendiri, ada bebek goreng tepung ada segala macam, itu tidak ada di standar SS. Akhirnya tidak bisa memenuhi standar SS itu kita ambil alih, kita akuisisi. Dulu SS diklaten itu frencise lalu kami ambil alih, Pati frencise kita ambil alih, karena pemilik-pemilik frencise tadi tidak bisa mengikuti SS standar yang sangat jauh sekali, hampir bisa kerja 14 jam, dan gajinya di bawah SS, dan itu kan jadi merusak citra. Kalau pak Yoyok itu bercerita ibaratkan beliau itu sedang melukis dan orang lain ikut menggambar jadi beliau itu senang ketika di ganggu, jadi untuk orang luar kita tutup. Jadi kami investasi untuk internal karyawan, salah satunya saya, jadi gini pak yoyok itu membuka investasi bagi karyawan, misalnya karyawan memiliki kelonggaran dana minimal 20 juta nanti masukkan bagian eksternal nanti dimasukkan nanti akan mendapat profit beberapa persen, jadi selain gaji saya mendapat uang, saya juga dapat, ya itu tadi salah satu untuk memotivikasi karyawan secara internal itu membuka itu tadi internal inves untuk karyawannya.

Penulis : Jadi SS pernah jadi frencise.

Mas Doni : Iya.

Penulis : Jadi yang masih berjalan tinggal 4 warung, soalnya dulu pernah menanyakan dengan karyawan SS apakah SS ini bisa frencise dan katanya nda tau. Jadi cabang SS ini punya SS semua.

Mas Doni : Iya.

Penulis : Kemudian yang menjadi target SS ini apa, target untuk SDM.

Mas Doni : Kalau ke SDM man itu lebih mentalitas, jadi SDM itu diberikan target untuk mentalitasnya, habis itu skil, abis itu kepribadian, jadi yang kita utamakan yang mentalitas. Mentalitas yang seperti apa royalitas, kejujuran, benar-benar kita garap sampai sekarang tapi kalau penggarapan SDM secara kesejahteraan, pak Yoyok ingin menepis bahwa orang yang bekerja di warung makan itu menderita, orang yang bekerja di warung itu sengsara, beliau pak Yoyok slalu memotivasi kami di SDM jadi memperhatikan kesejahteraan karyawannya.

Penulis : Warung SS ada nda bisnis yang lain.

Mas Doni : Kalau SS sendiri tidak ada bisnis yang lain, tapi kalau unit bisnisnya direktur itu banyak jadi pak Yoyok sebelum punya SS ini yaitu EO kemudian mendirikan SS, Warung Spesial Susu Segar, kemudian mendirikan makanan Abon, kemudian yang baru warung wertamu, di Jl damai itu ada pemancingan, tapi itu unit bisnisnya direktur. Kalau SS nda ada bisnis yang lain, soalnya manajemen sudah terpecah.

Penulis : Nilai-Nilai apa yang diterapkan di perusahaan.
Mas Doni : Kita ini ada nilai-nilai spiritual, ada 2 yaitu : 1. prinsip kepribadian, 2. Prinsip bekerja, kalau kepribadian itu jujur, disiplin, kerja keras, rendah hati dan takwa. Tapi kalau prinsip dasar bekerja yaitu Rasa, Bersih, Rapi, Harga. Itu silanya SS seperti itu sebenarnya masih ada 18 butir kepribadian tapi saya tidak hafal.

Penulis : Bagaimana pelatihan karyawan di SS.
Mas Doni : Kalau di level warung kami bagi menjadi 2 dulu yaitu warung dan manajemen. Kalau level warung setelah selesai interview personil warung semua wajib di training di Jogja di Training Center ini jadi dari Jakarta dari Bali dari Semarang, Purwokerto dari Solo , dari Jogja itu sendiri berkumpul di Training Center abis itu kurang lebih 4-5 hari dari pelajaran teoritis dan praktek juga ada workshopnya, setelah itu selesai kita kembalikan ke areanya masing-masing itu kalau level warung. Tapi kalau level manajemen itu lebih lama jadi setelah interview di areanya masing-masing setelah dinyatakan diterima kemudian ke Jogja, itu kita bagi lagi ada di pergudangan, produksi, pelayanan, di training di Jogja sampe berbulan-bulan, sedangkan di SDM itu hanya 6 bulan. Seluruh akomodasi seluruh penginapan itu kami yang menanggung, misalnya mas robi ini orang Malang training di Jogja penginapan dan transport kami yang nanggung, tapi kalau mas Robi trainingnya di Malang ternyata orang Jogja kita tidak berikan akomodasi.

Penulis : Misalkan saya mendaftar SS di Depok itu gimana, setelah saya di terima di SS, kemudian saya di training di Jogja.
Mas Doni : Masalahnya yang di Depok frencise.
Penulis : Lalu training gimana.
Mas Doni : Mereka punya training sendiri kecuali kalau prabuka warung itu baru, SS Depok punya SS Depok itu trainingnya di pusat semua. Tetapi kalau sudah jalan sudah buka mereka ada turnover mereka training sendiri, itu kalau warung-warung yang masih frencise saat ini, tapi kalau SS yang tidak frencise, seperti Purwokerto, Cirebon, Sumedang itu mereka ada karyawan baru.

Penulis : Tadi mas bilang bahwa tidak memfrencisekan lagi, kenapa frencise yang masih jalan di tutup aja.
Mas Doni : Itu komitmen Direktur dengan owner franchise, sudah ada hitam di atas putih dan itu saya tidak mengetahui sampai kapan, Franchise yang ada di Payaman, Muntilan, kalau misalkan ada beberapa pelanggaran kami akan bertindak.

Penulis : Apa perbedaan pelatihan karyawan di SS dengan yang lainnya.
Mas Doni : Kalau di SS itu pelatihanya bener-bener ditanamkan materi hari pertama yaitu teori di mulai dari diri sendiri dulu, pelatihan di sini banyak nilai-nilai, tren spiritualitas istilahnya selanjutnya hari ke dua, tiga, empat nanti baru praktek yang membedakan SS dengan yang lain itu ya itu, jadi kamu tidak datang, kamu kerjanya ini, kamu ini. Contoh kenapa api kompor tidak boleh besar-besar soalnya nanti gosong, jadi kami melatih sebelum nanti terjun ke lapangan. Jadi kalau saya Tanya ke temen-temen HR itu ya ada sih salah satu perusahaan itu anak baru lalu di latih, kemudian ada

perusahaan yang memperlakukan karyawan itu seperti robot justru malah dikasih tau nilai-nilai dulu, diceramahi dulu, diberikan landasan dulu, itu salah satu keunggulan SS, kemudian masalah selama karyawan itu training bahkan remidi dikasih pesangon, transport, penginapan, bahkan dikasih uang saku. Jadi orang selepas interview karena dia cari pekerjaan karena tidak punya uang, misalkan dia dari Semarang di interview kemudian diterima, besoknya berangkat bekerja malah kami kasih uang. Jadi setelah lulus interview menuju training tidak membawa apapun itu bisa, transport kita biayai dan kasih uang saku, penginapan juga sudah ada. Karena menurut kami orang yang mau kerja itu tidak punya uang.

Penulis : Maksudnya remedy tadi gimana mas.

Mas Doni : Secara teknis dia kurang, jadi dia ketika masak dia masih takut-takut, ketika goreng masih gosong, mungkin keasinan. Jadi bener-bener training di Jogja, jadi ketika balik dari Jogja itu dijamin mereka sudah siap turun ke lapangan, jadi kita punya garansi ternyata kalau tidak bisa kita remedy.

Penulis : Dampak pelatihan terhadap karyawan.

Mas Doni : Dampaknya ya ada unsur kebanggaan karena seluruh area seluruh cabang, itu karyawan di gabung jadi satu disini, ada yang dari bali, purwokerto, semarang, punya unsur kebersamaan menjadi anak baru dan melihat besarnya SS bertumbuhnya cabang lewat anak baru untuk, cabang-cabang tersebut itu ada unsur kebanggan. Saya anak baru dari Purwokerto nih, ada yang dari Solo. Itu tadi ada rasa kebanggan dan motivasi juga. Tapi kalau dampak bagi perusahaan atau cabang itu lebih enak karena personil yang baru itu saat berada di warung dia itu secara teknis sudah bisa. Kadang karyawan baru itu di warung dulu, ketika dimasukkan diwarung tidak ada waktu untuk mengajari karyawan baru. Jadi saking ramahnya senior-senior yang tidak sempat untuk mengajari.

Penulis : Apakah anda yang merencanakan pelatihan.

Mas Doni : Iya, lebih ke rundown, target atau sasarnya, sasaran yang akan ditraining.

Penulis : Cara anda melakukan rundown atau perencanaan pelatihan.

Mas Doni : Jadi yang pertama membuat kuota jadi membuat kuota dimana all area tadi kita berikan kuota, kuota tadi kami dapatkan dari kekurangan personil. Jadi setelah kekurangan personil openrequitmen nyetor data ke perusahaan, saya lempar ke temen-temen area, abis itu mereka melakukan interview, sesuai dengan jumlah yang sudah kami sediakan untuk pelaksanaan training prakerja di Jogja mereka memenuhi itu, diwarung itu butuh 2 jadi kami kirimkan 2 juga setelah dapat mereka akan mengirim ke Jogja jadi seperti itu setelah itu otomatis kita rundown sudah berjalan. Kita ambil dari praevent dulu mempersiapkan kerjasama dengan vendor sound abis itu, harus koordinasi dengan tamu karena kita memakai warung mertamu untuk space yang besar karena ruang rapat kami nda cukup, karena kalau training prakerja itu 80 orang sampai 90 orang dari banyak area dan cabang, praevent nya seperti itu baru kita running rundownnya. Kita bener-bener sampai detail karyawan tadi siapa yang menyambut, kapan datangnya, transportnya seperti apa, kita rapatkan kita

- buat team untuk membuat rundown selesai, yang kurang itu Purwokerto 1 dan 2 langsung kita kirim kesana.
- Penulis : Berapa lama masa training.
Mas Doni : Kalau dilevel warung itu hanya 5 hari, level manajemen yang bidang operasi dan pergudangan itu 9 bulan, kalau SDM dan keuangan 6 bulan.
- Penulis : Apakah ada trik khusus lagi terhadap karyawan.
Mas Doni : Jadi didalam sebuah struktur yang saya buat tadi, tadi kan dibagi menjadi 3 jadi ada RPP, Training, dan event ini ada sub bidang yang saya ampu, team training ini akan full menggarap, team training ini membawahi selevel KASI (Kepala Seksi) nanti dibawahnya kasi ada KAUR, selevel kaur nah team training ini memiliki 2 kaur, ada kaur pengembangan training dan satunya lagi adalah kaur sarana prasarana training ini aja sudah cukup untuk running training itu tadi jadi nanti kalau ada training-training itu ada disini.
- Penulis : Ini ada berapa personil karyawan yang melaksanakan pelatihan.
Mas Doni : Total yang bikin training ini ada 5 orang yang running untuk level warung itu 3, tapi ya itu tadi masih dibantu oleh perwakilan dari area, dari SDM area kami Tarik ke SDM pusat untuk bantu running karyawan.
- Penulis : Area yang berada diluar Jogja.
Mas Doni : Jadi kalau di SS itu kan ada manajemen area, nah manajemen pusat dan area di SDM masing-masing. Jadi ada manajemen pusat dan SDM area, lepas dari SDM area kita Tarik ke pusat, nyetor satu-satu. Area kita itu ada 6 area. Misalnya jabodetabek tangerang gitu dia mengelola 12 cabang. Purwokerto dia hanya mengelola 6 cabang, Semarang 13 cabang, Solo 14 cabang, ini semua ada SDMnya. SDM Purwokerto, SDM Tangerang dari berbagai kota nyetor 1 orang 1 orang untuk membantu pusat untuk membantu running training, atau mengawal yang di tempatkan sesuai areanya masing-masing.
- Penulis : Apakah ada konflik dalam pelatihan.
Mas Doni : Konflik cenderung di lapangan, misalnya kita sudah pesan ruang rapat ternyata dipakai orang lain, kita sudah order operasional mobil perusahaan ternyata dipakai, jadi konflik-konflik yang ada dilapangan, untuk menangani masalah tersebut misalkan nda ada mobil perusahaan ya kita pakai cara lain yaitu menggunakan Grab Car, yang penting berjalan dengan lancar, karena kita masalah biaya no belakangan yang penting acaranya lancar dulu, jadi di SS diajarkan untuk tidak takut akan uang. Kami membahasakan mahalmu belum tentu mahalku, murah mu belum tentu murahku.
- Penulis : Apa yang membuat gak takut kehabisan uang, kok bisa perusahaan menomor duakan budget, karena banyak perusahaan yang menomor satukan uang.
Mas Doni : Kalau kami punya keyakinan bahwa uang itu pasti ada, jadi pak Yoyok sendiri pun tidak pernah menargetkan omset itu tidak pernah, karena kalau omset itu laba omset itu kuasa dari yang di atas, cukup kita manusia yang dibawahnya bekerja sebaik mungkin melakukan sebaik mungkin. Salah satu karyawan produksi dia memasak apakah itu kehendak tuhan bukan itu kelalaian dari manusia itu yang harus dipertanyakan, tapi

direktur sendiri warung A harus memiliki omset sekian ratus juta per bulan tidak pernah karena kalau di luar itu. Tapi kalau masaknya gosong itu kuasa manusia berarti apinya kebesaran itu kuasa manusia, tapi pak Yoyok itu tidak mentargetkan diluar kuasa manusia. SS tidak mentarget omset, walaupun sebenarnya ada sih rapat budget rapat anggaran ada tapi itu sebagai jadi kita punya keyakinan spiritualitas tidak takut kehabisan itu tadi untuk meraning suatu kegiatan ke SDM man. Kami punya keyakinan sendiri dan itu tidak ada ilmunya itu.

Penulis : Sejak kapan perusahaan melakukan pelatihan.
Mas Doni : 2010, sudah mulai ada pelatihan hanya saja perkembangan perbaikannya itu sudah jauh, dulunya sama kita datangkan ke Jogja semuanya kita training, kita workshop dari standar pemateri sudah ada greatnya siapa yang pantas jadi pemateri, perbaikannya jauh lebih baik, dan itu sebenarnya kalau pelatihanya dari awal masuk anak baru itu sudah ada dari 2010 itu.

Penulis : Orang seperti apa yang memberikan pemateri kepada karyawan.
Mas Doni : Kalau dari segi level itu jelas terendah itu harus kepala seksi (Kasi) dibawah kasi itu tidak boleh memberikan pelatihan karena tidak hanya sekedar teknis kerja jadi harus diberikan nilai-nilai harus diberikan cerita pengalaman tentang masa lalu yang bisa menceritakan hanya level kasi. Punya kemampuan bicara yang baik kemampuan untuk mempengaruhi yang baik itu level kasi.

Penulis : Level kasi itu apa pak.
Mas Doni : Jadi kepala seksi, jadi di SS itu terbawah itu ada staf, atasnya lagi ada kaur (Kepala Urusan), ada Kasi (Kepala Seksi), atasnya lagi baru kasubag, atasnya lagi baru manager, atasnya lagi ada GM, baru Direktur, sebatas ini yang boleh memberikan materi itu kalau dilevel manajemen, staf dan kaur tidak boleh jadi pemateri.

Penulis : Peserta pelatihan siapa saja.

Mas Doni : Karyawan baru.

Penulis : Kalau karyawan lama gimana.

Mas Doni : Itu kita ada training madya training lanjutan itu juga ada, jadi kepala cabang, itu kalau sudah menjabat kepala cabang 1 tahun 2 tahun kita panggil ke Jogja untuk memberikan refres ilmu lah dan updating tentang aturan itu juga ada, jadi training itu ada training dasar training madya dan lanjutan. Kalau lanjutan ini untuk karyawan yang sudah mempunyai posisi terlebih diwarung kepala cabang, kalau dasar ini untuk karyawan baru, kita bagi 2 tempat untuk level warung.

Penulis : Kalau yang madya ini waktunya berapa bulan sekali.

Mas Doni : Kalau madya itu 1 semester sekali, 6 bulan sekali tapi beda orang ya. Kacap itu misalnya januari, nanti asisten produksi itu february, terus maret itu asisten pelayanan.

Penulis : 6 bulan sekali ini misalkan mas doni di training, kemudian bagi SS sama mengadakan acaranya, misalkan saya kacap mas doni kacap kemudian SS ini mengadakanya perbulan atau per enam bulan sih.

Mas Doni : Jadi maksudnya per 6 bulan itu event atau acaranya, jadi misalnya januari dan agustus, ini ada training madya kepala cabang, pesertanya ini dari

Purwokerto, Semarang, Solo, mungkin disini kurang lebih ada 10 orang dan saat agustus pesertanya dari tangerang dari bali dari malang jadi sudah beda tapi kalau nanti orang yang dari Purwokerto akan di training kembali kurang lebih 2 sampai 3 tahun kembali dengan orang yang sama, misalnya saya kacap Purwokerto saya sudah di training dibulan januari 2017 sedangkan kapan saya akan di Tarik kembali sebagai kacap Purwokerto untuk training ke Jogja 2-3 tahun lagi.

Penulis : Yang ngisi di Januari disini siapa.

Mas Doni : Dengan kacab yang berbeda, misalkan Purwokerto ada 2 cabang.

Penulis : Yang jelas SS mengadakan januari dan agustus, kemudian materi yang diberikan seperti apa.

Mas Doni : Lebih keteori nah nanti baru diikuti baru workshop materinya cuma 2 itu saja. Sesuai dengan bidangnya masing-masing, misalnya materinya ada umum sama bagian, kalau umum itu Direktorat, GM, Manajer SDM atau mungkin Kasubag ini yang umum, karena yang umum ini materinya lebih ke nilai-nilai spiritualitas, sejarah warung nah itu umum, tapi kalau bagian ini adalah Kasi-kasi bagian produksi, bagian operasional, nah kalau dibagian ini nanti lebih cenderung ke teori-teori bagianya misalnya resep cara membuat sambel bawang, setelah selesai materi ini abis itu diworkshopkan ini cenderung lebih ke bagian. Bener-bener masak bener-bener belanja.

Penulis : Bagaimana cara manajemn evaluasi pelatihan.

Mas Doni : Kalau untuk karyawan baru kami ada OJT (On The Jobtraining) itu 6 bulan itu ada form, nanti kita sebar form itu dibantu dengan SDM, kemudian yang mengevaluasi adalah SDM area. Nah evaluasinya itu 6 bulan setelah training untuk karyawan baru. Karyawan lama 6 bulan evaluasinya ada perubahan atau tidak ada peningkatan atau tidak jadi kita menggunakan form.

Penulis : Adakah karyawan untuk yang berprestasi.

Mas Doni : Ada, kalau untuk reward dan panismenya nda imbang karena banyak panismen. Reward itu kita perbulan itu ada. Kalau akhir tahun itu ada karyawan terbaik pada saat pelaporan financial untuk level manajemen, kalau untuk level warung, pertumbuhan penjualan terbaik terus karayawan teladan.

Penulis : Spiritual Company Universal (Prinsip Dasar Kepribadian) yang membuat saya tertarik melakukan penelitian, awalnya saya ingin meneliti SS itu spiritual company Islam, cuman ketika lebih ke prinsip dasar kepribadian jadi lebih ke universal bukan hanya Islam saja, karena SS tidak semua Islam ada yang nonIslam jadi lebih ke prinsip kepribadian. Bisa dijelaskan tentang prinsip dasar kepribadian.

Mas Doni : Sebenarnya spiritualitas perusahaan itu memang di prinsip dasar yang tadi sudah saya ceritakan nomor 1 itu kita sangat menjunjung tinggi masalah kejujuran, yang ke 2 Disiplin yang ke 3 kerja keras, yang ke 4 rendah hati yang ke 5 takwa ini sebelum saya masuk sudah ada dan ini udah di maklumkan ikrar, point-point nya diambil jadi itu di dengungkan kepada karyawan semua, dalam hendak melakukan kegiatan wajib ada penyeruan salam kas SS, kalau jenengan itu belajar tentang

manajemen SDM ada 4 S yaitu : 1 Struktur, 2 skil, 3 sistem, 4 modal. Sebelum struktur itu ada symbol di SS ini penggarapannya baru sampai sini, symbol-simbonya SS ini banyak sekali, prinsip dasar kepribadian tadi terus masih ada prinsip dasar bekerja masih ada salam kas masih ada ikrar prinsip dasar bahkan ada lagu mars di SS, ini yang menjadi penggarapan spiritual perusahaan pelajaran manajemen ke SDM man 4 S ini juga tidak termasuk, jadi 1 S lagi yaitu symbol. Prinsip dasar bekerja yaitu Rasa, resik, rapi, rego, regen. Salam kas yaitu special sambel nanti yang lainnya menjawab pedas abis, warung SS ikhlas selamat, pengembangan dari prinsip dasar kepribadian, ikrar kepribadian. Mars itu ada lagunya “kami persaudaraan warung SS Indonesia jujur disiplin bekerj keras rendah hati takwa” nah kayak gitu.

Penulis : Kenapa prinsip dasar kepribadian hanya 5 dan kenapa yang dipilih ko jujur, disiplin bekerja keras rendah hati takwa itu kenapa mas.

Mas Doni : Karena memang dari direktur yak arena dari nilai spiritual direktur, yang saya temui kenapa jujur itu di jadikan nomor 1, karena jelas kami menjunjung kejujuran, seorang bos maling pengen punya anak buahnya jujur, itu kalau bos maling bos perampok apalagi SS yang dikategorikan baik mengharapkan karyawannya itu jujur karena jujur ini atas dasar kepercayaan tapi kalau kepercayaan sudah dilanggar sudah di khianati, jadi yang jujur ini apabila terdapat karyawan yang menyalahgunakan kepercayaan tadi langsung kita akan proses. Korupsinya 5.000, 10.000. dia manipulasi surat dokter kemudian ketahuan langsung kita tindak karena kami menjunjung nilai kejujuran itu kenapa jujur di buat nomor 1 harapannya karyawan jujur semua tapi kalau ada karyawan yang tidak jujur ada hp konsumen ketinggalan dia matikan dulu ketahuan PHK, ada yang manipulasi nota kita PHK, dengan nominal cukup besar kita penjarakan, ada beberapa kasus yang kami penjarakan karena SS sangat percaya dengan karyawan kita tidak punya CCTV di warung, jadi kalau di warung mereka tidak senyum itu kita tidak tau mereka manipulasi itu tidak tau tapi dengan bukti yang jelas bukti lapangan bukti keuangan bener-bener membuktikan dia salah langsung kita tindak, CCTV hanya ada di kantor manajemen saja kalau di warung tidak ada, itu karena kami menjaga tingkat kejujuran itu sendiri, kenapa kantor di kasih CCTV karena di kantor ruang lingkupnya.

Penulis : Sebelumnya pernah ada kasus bahwa warung yang kelihatan rame tapi penghasilannya minim itu salah satu contoh.

Mas Doni : Ya banyak hal sih, kita kan taat pajak ya, sampe ada dinas pajak itu 6 bulan di anggap tidak membayar, ada salah satu kepala cabang dia main uang pajak ya nominalnya fantastik bisa buat beli avanza 1 lah dan itu sudah kita khususkan kita bawa ke cebongan Jogja.

Penulis : Kemudian yang ke 2 kenapa disiplin.

Mas Doni : Disiplin kami bagi 2, disiplin terhadap aturan dan disiplin terhadap atasan, untuk penanaman karyawan itu sendiri disiplin terhadap aturan sesuatu yang melanggar peraturan SS jelas pasti akan kena. Disiplin terhadap atasan betul-betul garis komando jadi bener-bener wajib dipenuhi wajib di taati ada salah satu karyawan karyawan bantinglah

piring ini itu wajib dilaksanakan. Ada pengalaman pembelajaran dari pak Yoyok sendiri saat beliau itu telfon kepala cabang nda di angkat-angkat sampai 15 x beliau itu hanya mengintruksikan HP mu pecahin dan bantingen beliau sampai bilang gitu, karena sedikit mengabaikan sebuah tanggung jawab dia meninggalkan HP operasional perusahaan padahal sebenarnya kita itu kerja itu Cuma 8 jam HP 24 jam apabila ada kejadian diluar jam kerja kami menjadi tanggung jawab kita. Saya sebagai SDM saya ada di Surabaya mengalami kecelakaan jam 2 pagi yang bisa dihubungi harus orang SDM dulu, ini dimasukan RS apa tidak nanti biaya bagaimana itu jembatannya adalah kita, saya mengibaratkan tanggung jawab tadi 24 jam saat kita mengapu 2 itu misalnya dibagian SDM warung tadi tiba-tiba ada orang luar bakar dan kejadian jam 3 pagi, masak kita wah bukan tanggung jawab saya kan bukan jam kerja saya kita tidak bisa lepas tanggung jawab, masalah kesedisiplinan tadi terhadap aturan terhadap atasan tanggung jawab kerja, misalkan mas robi bagian SDM kemudian ada karyawan yang kecelakaan jam 9 malam , kemudian mas robi off tmaunya lepas tangan maka itu tidak bisa, kita harus membantu karena tangung jawab saya tidak berdasarkan jam kerja. Dulu di SS tembalang itu kebanjiran mas sampai di atas lutut dan yang tinggal di mes itu gugup gitu mas, kita langsung terjun ke tembalang driver juga ayo mas kita berangkat ke tembalang semarang sekarang juga, jadi namanya sebuah jabatan tidak hanya untuk menggugurkan sebuah jabatan, itu masalah kedisiplinan garis komando.

Penulis
Mas Doni

: Kemudian kerja keras.

: Ya kenapa kerja keras ya di SS tadi garis-garis komando tadi kalau tidak dilandasi kerja keras orang-orang SS pasti akan pada gugur, kerja keras ini masuk dalam seleksi alam orang ini taat di SS atau tidak, karena kerja di SS itu berat, kita di tuntutan masalah tanggung jawab, tadi jenengan harus datang jam 10 malam kalau tidak punya unsur kerja keras pasti akan resign. Kerja keras lagi kalau ada laporan atau tugas jam kerjanya sampai jam 5 ternyata besok pagi ada persentasi padahal otomatis harus lembur, kerja keras lagi. Ada karyawan yang sakit ada yang ijin ada yang cuti anda disitu datang sendirian dan anda harus mengerjakan semua laporan atau pekerjaannya anda harus ada unsur kerja keras, ikut membackup temenya yang lagi sakit kerja keras yang dimaksud seperti itu tidak mengenal waktu loyalitas.

Penulis
Mas Doni

: Kemudian rendah hati.

: Rendah hati kalau di SS itu lebih ke tidak pamer, tidak sombong murah senyum, kita itu ke kantor saja hanya menggunakan kaos itu bukti kerendahan hatian, karena ada karyawan baru kemudian dia beli motor baru, mengakibatkan terjadi masalah ekonomi, kenapa di SS di didik untuk rendah hati. Pak Yoyok selaku owner HPnya itu masih yang biasa harganya kurang lebih 300.000 itu membuktikan bahwa beliau itu ingin mengajarkan sebuah kerendahan hati tidak perlu menggunakan gadget yang wah, ketemu orang ya senyum sapa. Kita menggunakan adat jawa ada orang-orang yang misalnya orang Lampung orang Sumatra dengan logatnya keras-keras itu dipupuk di SS itu bisa pelan, bahkan ada orang

lampung di Jabotabek di katainya ketika di kampung seperti orang menginjak semut tidak mati, karena sudah iktu budaya Jogja yang sopan santun.

Penulis : Jadi karyawan SS ini makainya kaos warung di kantor sama, pakaian karyawan biasa dengan karyawan yang memiliki jabatan sama saja menggunakan kaos. Saya menanyakan masalah kesopanan ya, kalau dikampus kan tidak boleh pakai kaos.

Mas Doni : Kalau di kampus memang instansi yang mengharuskan untuk kerapian, karena kami berbeda wilayah sesuai dengan kebijakan di wilayahnya masing-masing. Misalkan kalau dikampus diajarkan untuk ada kontrak kemudian di SS berbeda, harus target harus omset sekian marketing harus di gini-ginikan, pernah lihat balehonya SS. Karena lingkup marketing di SS ini dikit, kalau perusahaan menggunakan biaya promosi, SS tidak pernah mengundang konsumen ke warung, karena kami ya itu tadi kerendahan hati, kami tidak menginformasikan bahwa kami telah mendonasikan berapa persen, kita malu untuk melakukan hal tersebut. Kami donasi itu 1% dari omset misalkan omset SS itu 30 milyar 1% udah 300 juta itu per bulan, itu di sumbangkan mas, kalau mau buat warung di Jogja itu bisa, satu bulan itu bisa buat buka warung di Jogja, ketika 1% dari omset itu harus habis dalam 1 bulan, bahkan kami dilevel manajemen di level staf tadi itu ada kegiatan mencari orang susah di sekitarnya, jadi karyawan SS itu harus memberikan pengaruh terhadap sekelilingnya, saya itu mentargetkan karyawan baru MT (Manajemen Training) harus minimal cari 2 orang susah untuk kita sumbang, tapi mereka yang tak kasih, dan mereka harus tau apa yang membuat mereka miskin dan kenapa kamu milih dia, karena apa, misalkan gak punya rumah, gak punya pekerjaan, hidup tinggalnya di becak mandinya di pom bensin, itu nilai-nilai spiritualitas yang saya dapatkan di luang manajemen di warung juga sama, ayo mas ke panti jompo, ayo mas ke panti asuhan, soalnya besok kalau kita akan meninggal. Nilai-nilai itu seperti itu di SS itu, jadi kalau anda salah langsung di marahi di kasih SK jadi kami tidak.

Penulis : Sebelum saya melakukan penelitian skripsi di SS, saya mencari tau informasi tentang SS di website bahwa SS itu seperti apa, saya kurang mendapat informasi tentang itu, ternyata SS memang tidak mempublikasikan hal tersebut.

Mas Doni : Karena rendah hati, kita malu mas kalau kita kasih tapi kita kasih tau, ketika SS laba atau rugi tetep harus donasi karena kita dari omset bukan dari laba, soalnya kalau dari laba, ya kalau laba, kalau omset kana da terus, pokoknya kita jangan hitung hitungan dangan yang di atas.

Penulis : Kalau menurut teori di kampus, itu sebagai profil dan data perusahaan butuh untuk di publikasikan bahwa SS telah melakukan itu jadi malah sebaliknya tidak melakukan hal tersebut, sebenarnya secara teori memang akan melakukan kegiatan supaya untuk peningkatan perusahaan tersebut, tapi di SS malah sebaliknya.

Mas Doni : Kalau di SS peningkatan kredibilitas secara internal, jadi setiap training-training pra kerja atau event-event itu dimunculkan lagi, kita tu itu loh hasil kerja keras kita diperlihatkan itu untuk internal tapi kalau

ekternal itu kita tutup karena takut menjadi riya. Dulu itu sebenarnya kita sampai ke gunung merapi itu kantor semua tutup kita semua ikut ke merapi semua, bangun masjid, kita bangun kolam ya seperti itulah, omsetnya itu beberapa hari di sumbangin semua, kemudian gempa sunami di Aceh, 1 hari 1 warung itu pasti mengirimkan ke sana, saya sendiri selaku pelaku di Kediri dulu gunung kelud melihat langsung rumah hancur karena debu, semua habis dan rata-rata memang membutuhkan sekali. Kalau saya pribadi membuangnya itu wah luar biasa, kemudian setelah itu kita bantuan membuat jalan untuk keplosok desa kita buat ini itu, spiritualitas kepribadian itu luar biasa lebih berharga dari sebuah rupiah.

Penulis : Mas Doni tadi mengatakan SS dibagian marketing budgetnya dikit, karena tidak terlalu banyak di bagian manajemen, sedangkan di ilmu manajemen itu sendiri ada SDM, marketing, operasional, keuangan, nah yang paling banyak keluar uangnya adalah.

Mas Doni : Nomor 2 SDM, yang 1 itu pengadaan (operasional) 55% untuk belanja bahan baku, yang ke tiga itu marketing dan yang terakhir itu keuangan.

Penulis : Kenapa takwa.

Mas Doni : Dulu hampir 7 tahun itu tidak di sorot menjadikan fokus tapi pada tahun 2017 ini kita bahkan masih ada rapat kita itu membahas struktur spiritualitas jadi ada struktur bagian training itu tadi, kadang ada Kaur satu lagi, Kaur training spiritualitas nanti dibagian training nanti tidak hanya memiliki 2 Kaur tapi nanti aka nada 3 itu akan kita buat 1 oktober pembahasan terkait konsentrasi terhadap ke takwa'an kita konsen dengan cara membuat struktur atau pengampu penanaman nilai ketakwa'an baru kita konsen tahun ini gimana tahun ini kita banyak pengajian, bahkan kemarin hari minggu itu baca tulis Al-quran, kemarin di level warung itu juga ada pengajian-pengajiannya dan konsep bulan oktober itu kita setiap hari jumat bukanya akan molor bukanya jam 1 siang nanti sebelum jam 1 siang biasanya jam 10 siang buka jadi molor jadi jam 1 nanti akan di isi untuk kegiatan rohanian ada pengajian ada jumatn bersama di oktober besok akan dilaksanakan unsurnya pendalaman nilai-nilai keagamaan personilnya jadi yang beragama Kristen, Katolik nanti aka nada desentralisasi Budha juga ada Pure, manajer SDM kan orang Hindu, kita sedang membuat konsep, bahkan mohon maaf saya kan orang Katholik jadi setiap hari minggu kalau saya masuk kerja saya itu dapat dispensasi pulang jam 4 padahal harusnya pulang jam 5 jadi saya dapat dispensasi. Padahal dulu ketika saya masuk di SS saya sudah mengutarakan ke Direktur ke Gerjanya nanti bagaimana , ya nanti saya akali pak, saya berangkat pagi jam 6 terus pulang kerja dulu sebelum saya menikah itu saya di kota baru jadi saya pulang kerja jam 5 bahkan setiap saya hari minggu itu saya bawa bekal baju bawa sabun jam 5 tet saya langsung finger print mandinya di kantor, nah sekarang saya sudah berkeluarga dan saya harus jemput istri saya bareng untuk ke gereja saya dapat dispensasi pulang jam 4, Brikade itu juga sama saat bulan purnama itu beliau dapat dispensasi untuk beribadah jadi pengawalan ketakwaan ini karena sebagai landasan 4 di atasnya jadi saat kita itu penanaman ketakwaan. Apabila

ketakwaan itu tinggi ketika masu mencuri itu kayak nda jadi mencuri ah, nah sekarang ini yang akan kita bahas tahun ini baru kita tersadar penanaman ketakwaan lagi misalnya mengingatkan kembali terkait ketakwaan, misalkan lagi saya lebih baik telat datang bekerja dan saya di skorsing atau di SP dari pada saya ngebut di jalan dan akibatnya lebih baik saya itu menunggu waktu dari pada saya kehilangan waktu untuk selamanya dan itu di dengungkan ke semua karyawan di saat orang SS ya masih ada sih beberapa orang yang masih kebut-kebutan tapikan mayoritas tingkat kecelakaan sudah menurun drastis, karena kita mengingatkan itu yuk nanti kalau kalian di jalan, ya kamu terlambat kenapa jujur apa adanya kalau misalkan mau dihukum ya udah dihukum aja wong kamu juga terlambat dari pada nanti kamu kebut-kebutan malah kesenggol di jalan nanti keluargamu seperti apa mengingatkan seperti itu salah satu contoh sih.

Penulis : Kemudian yang akan dilaksanakan pada bulan oktober di SS bukan hanya islam ya untuk agama lain bagaimana.

Mas Doni : Kalau agama Kristen dan Katholik kita ada kegiatan-kegiatan berdoa sesuai agamanya masing-masing otomatis saya sudah lama disini komandonya yang Kristiani pasti saya, kemarin itu ulang tahun SS ada roundup dadakan jadi kita mulai acara jam 8 tapi beliau ingin jam 7 sudah mulai karena jam 8 mau di isi nilai-nilai kerohanian saya harus mendatangkan pastur saya harus mendatangkan pendeta untung chanelnya banyak jadi ya gampang.

Penulis : Awal mulanya dulu tahun berapa mas.

Mas Doni : Saya kurang paham.

Penulis : Awal mula dibentuknya lima ini gimana mas, kan nda langsung jadi 5.

Mas Doni : Dulu memang langsung 5, tapi beliau itu diwarung perjuangan itu karena di SS itu fresh jadi konsumen itu merasa mengalihkan dia menunggu biar nda lama beliau itu sering menulis membuatkan poster oleh sebab itu poster di SS itu banyak sekali bahkan ada buku berita nikmat agar konsumen itu tidak merasa jenuh lah untuk menunggu, karena kita benar-bener buy white order lama kalau di SS itu namanya complain lama di SS itu wajar perbaikanya sudah, ya sudah tapi kita tidak menghianati rasa jangan sampai mengorbankan rasa itu kalau di SS biar apa ibaratnya kalau SS itu dengan filosofi bakmi jawa gitu dia masaknya lama, masaknya satu satu tapi yang antri luar biasa tapi dia tidak mengorbankan rasa kalau enak ya enak di SS juga gitu nunggu selama apapun tunggu lah kalau masih pengen makan di SS tapi kalau orang yang sudah kecewa terhadap rasa dia tidak akan balik lagi kalau di SS kecewa karena lama tapi kangen akan rasanya dia pasti akan balik lagi maka dari itu kalau biar tidak lama menunggu namanya poster itu banyak sekali biar konsumen itu tidak terlalu lama bahasa jawanya itu kalau tidak mau menunggu ya tidak usah makan di SS tapi ya sambil bercanda karena memang SS itu lama 1 menu itu bisa sampai 30 menit itu aja kalau warung sedikit sepi kalau rame tapi wajar saya sudah menunggu 1 jam lebih 1 setengah jam bagi karyawan ya wajar kalau orang-orang SS internal sudah paham ngga mungkin makan di SS jam makan siang dan makan malam nda akan makan di jam

- segitu pasti jam 3 sore baru makan kalau malam ya jam 9 jam 8, dulu kesamaan dengan poster dan nilai-nilai sekarang sudah mulai.
- Penulis : Bagaimana memperkenalkan prinsip dasar kepada karyawan.
Mas Doni : Yang pertama lewat poster seluruh warung punya poster ini kemudian nanti di dengungkan di ikrar jadi setiap briving prabuka warung itu pasti ada ikrar, setiap briving di warung pasti dibacakan, briving di warung, rapat di kantor nanti ada event-event warung itu kita bacakan terus jadi ke doktrin.
- Penulis : Ikrarnya itu setiap hari atau ketika mau rapat saja.
Mas Doni : Setiap hari, kalau di warung itu sebelum prabuka warung membacakan ikrar.
- Penulis : Soalnya saya pernah di bank, jadi setiap hari itu sebelum kerja kita ikrar.
Mas Doni : Iya sama di SS juga seperti itu, diingatkan lagi kan seperti metode iklan kalau sudah terbiasa itu, kalau beli aqua, kalau beli fit atau yang lain pasti nyebut ketika di warung beli aqua sudah dapat doktrin.
- Penulis : Tugas manajer SDM dan Kasubag SDM itu perbedaannya apa mas.
Mas Doni : Jelas ke lingkup tanggung jawab, yang lebih tinggi jelas manajer, tapi saya penanggung jawab bidang saya di bidang RPP dan ETP saya punya tanggung jawab disini tapi kalau secara umum penanggung jawab umumnya di manajer SDMnya manajer SDM itu ada Kesra, kesra di bagi 3 yaitu dana, fasilitas, RT (rumah tangga) nah di sini di ampu oleh SDM biar beban dari manajer SDM tidak berat maka di bagi menjadi 2 dan saya di bagian Kasubag disini biar kasubag ini tidak berat maka dibantu selevel kasi. Jadi kalau di SS dibidang struktur organisasinya lebay iya, besar ya besar karena salah satu prinsip organisasi atau perusahaan. Jadi orang yang berada di manajemen pusat itu sudah 30 orang khusus di SDM ada Kasubag, ada Kasi, masih ada Kaur masih ada Staf ini baru di SDM saja, belum di produksi, PAPG (Pengadaan pagi) keuangan ini juga 30 orang itu yang ada di pusat saja, kalau Kasi dana itu dia lingkupnya ke BPJS terug gaji, bonus, reksa dana fasilitas ini lebih ke yang melekat ke karyawan langsung terus kunjungan orang sakit dibagian fasilitas ini ada bagian kaur kekeluargaan umum tugasnya nengok orang sakit, sampai segitunya kita itu untuk karyawan dan keluarga karyawan loh, nanti ditanyain kendalanya apa, butuh biaya untuk diperiksakan maka kita periksakan dari level warung sampai manajemen itu ada bidang kekeluargaan umum itu pembangunan kekeluargaan di SS jadi saya sakit di tengok sudah biasa karena saya kan karyawan SS istri saya kan bukan orang SS jadi ya di jenguk, anaknya juga nanti ya dijenguk dan di SS juga ada beasiswa untuk karyawan anak juga ada dari TK sampai kuliah jadi kalau di SS kalau di anggap gaji itu ya biasa standar kalau di SS itu yang tidak standar itu lain-lainnya ituloh kalau kerja di SS ya memang biasa ya lebih dikit lah dari pada UMR kalau di level manajemen itu tapi ada beberapa hal yang tidak bisa di tukar dengan uang, kalau masuk SS dengan membawa beban hutang kanan kiri, di SS pasti tidak akan betah pasti resign, karena bawa penderitaanya di SS, tapi kalau di masuk belum punya banyak masalah hutang dan ada di pastikan akan kewalahan, da nada di fasilitasi kita ada koprasi karyawan untuk simpan pinjam, saya

mau beli motor dibelikan oleh koperasi 0,25% dibandingkan dengan lising jauh buanget, kalau rumah tangga dia lebih mengelola kantor TC belanja meja belanja poster gelas piring jadi kita bidangnya sudah berbeda.

Penulis : Jadi kalau saya ketemu dengan pak SDM itu kan menaungi 2 ini sedangkan saya meneliti pelatihan yang bertanggung jawab mas doni lebih mengetahui lebih fokus, kalau pak SDM kan 2 pemikiran masih gambaran umum, soalnya udah 8 tahun, sebelum di manajemen SDM itu dimana mas.

Mas Doni : Staf operasional umum, kemudian sampai ke SDM.

Penulis : Jadi kalau di SDM sudah berapa lama 7 setengah tahun dengan jabatan yang sama.

Mas Doni : Dulu jadi staf khusus tapi kalau sekarang jadi staf Kaur kemudian jadi Kasi, saya bukan hanya di pusat tapi saya pernah di area, saya pernah mengelola warung, kemudian saya pindah ke pusat lagi jadi kasi TE (Training Even) ini jadi satu, saya pernah menjabat satu ini, terus saya dipindah lagi ke Jogja Kasi SDM Jogja, jadi saya pernah di area dan di pusat, jadi prinsipnya itu baru dibuat dari tahun 2010 akhir.

Penulis : Jadi mas masuk ketika merintis.

Mas Doni : Iya, saya termasuk perintis SDM, saya pak Usni, pak Blikadek, masih printis-printis SDM pak Imam juga GM itu sekarang pak Imam, dulu manajer SDM perintisnya kita be 5 power ranger karena ada 1 perempuan tapi sekarang sudah resign itu perintisnya SDM.

Penulis : Kesimpulan dari mas Doni tentang pelatihan karyawan di warung SS itu seperti apa.

Mas Doni : Jadi kalau pelatihan kerja dari tahun ke tahun itu di SS hasil yang sudah di raih dari pelatihan-pelatihan seperti ini itu juga semakin baik, hal itu dapat dibuktikan dengan turunya turnover semakin lama semakin menurun terus pelayanan fungsi-fungsi dari pelatihan itu juga semakin baik dimana ada floting penyambutan calon karyawan ke kamar-kamar jadi pelatihan di SS itu perbaikannya sungguh luar biasa buanyak dan semakin baik ada modul-modul trainingnya jadi karyawan baru ini jadi sudah mendalami jadi kalau kesimpulanya pelatihan di SS tapi masih perlu banyak yang perlu di perbaiki kalau levelnya nanti bisa di tingkatkan itu masalah kedisiplinan waktunya tidak sesuai dengan roundown yang perlu diperbaiki.

Penulis : Sekian dari saya terima kasih banyak telah meluangkan waktunya oke mas terima kasih banyak.

Selesai 05-10-2017 jam 02.19 AM

Lampiran D

Biodata Narasumber Penelitian

a. Narasumber Penelitian I

Nama Lengkap : Widyatmoyo
Nama panggilan : Wid
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat, tanggal lahir : Ambarawa, 3 oktober 1968
No Hp : 0821 3754 6659
Anak : 3 orang
Status : Menikah
Jabatan : Kepala CSR dan Humas
Lama Bekerja : 1 Tahun 10 Bulan
Riwayat Pendidikan : MM UMY.
S1 Teknik Kimia UGM.
S1 Fakultas Ekonomi UCY.
Riwayat Pekerjaan : Dosen D3 akademi Yogyakarta.
Sandiaga Uno Group.
UCB perusahaan amerika bergerak di disabilitas.
GTZ Perusahaan jerman bergerak di pemberdayaan masyarakat.
Alamat : perumahan permata griya mandiri B19 bangun jiwa
kasihan bantul



b. Narasumber Penelitian II

Nama Lengkap : Buangsetiawan.
Jenis kelamin : Laki-laki.
Tempat, tanggal lahir : Sleman 12 Januari 1989.
No Hp : 0823 2502 9344.
Anak : 1 orang.
Status : Menikah.
Jabatan : kepala cabang.



Lama Bekerja : 6 Tahun.
Riwayat Pendidikan : SMKN 1 bantul (Teknik perencanaan rumah
bangunan).
SMP 4 Gamping.
SD di bantul.
Riwayat Pekerjaan : PT Astra Daihatsu Motor Jakarta Utara.
PT Traktor Quik.
Yamaha Dealer.
Alamat : Mancasan gamping Sleman jl wates km 5.

c. Narasumber Penelitian III

Nama Lengkap : Ridwan Nurahman.
Nama panggilan : Ridwan.
Jenis kelamin : Laki-laki.
Tempat, tanggal lahir : Yogyakarta 18 November 1994.
Status : Belum Menikah
Jabatan : Kepala CSR dan Humas
Lama Bekerja : 5 Tahun
Riwayat Pendidikan : SMK Taman Siswa (otomotif).
SMP Taman Dewasa.
SD Badan
Riwayat Pekerjaan : Kulibangunan.
Alamat : Badran kota Jogja di belakang Universitas Janabadra,
Karya Husada lebih tepatnya.



d. Narasumber Penelitian IV

Nama Lengkap : Nabilla Nufianti Putri.
Nama Panggilan : Bella.
Jenis kelamin : Perempuan.
Tempat, tanggal lahir : Magelang, 13 Mei 1994.
No Hp : 0878 5969 9955
Status : Belum Menikah
Jabatan : Konsumen
Riwayat Pendidikan : Mahasiswi UII.
SMA Jombang.
SMP Tuban.
SD Tuban.
Alamat : Jl. Kaliurang Km 13 Sleman.



e. Narasumber Penelitian V

Nama Lengkap : Ari Cahyanti
Nama panggilan : Ari
Jenis kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Ketapang, 20 Januari 1997
No Hp : 0812 4555 7717
Status : Belum Menikah
Jabatan : Konsumen
Riwayat Pendidikan : Mahasiswi UII
SMA Muhammadiyah ketapang.
SMPN 2 mata negeri selatan.
SD 01 sungai pelang.
Alamat : Jl. kaliurang km 12 Sleman.



f. Narasumber Penelitian VI

Nama Lengkap : Doni Setiawan.
Nama panggilan : Doni.
Jenis kelamin : Laki-laki.
Tempat, tanggal lahir : Jogja, 28 Mei 1988.
No Hp : 0856 4323 5144
Status : Menikah
Jabatan : Kepala Sub Bagian (Requitmen Penegakan aturan dan Pengembangan organisasi (RPP) & Event Training & Pengembangan SDM (ETP).
Lama Bekerja : 8 Tahun.
Riwayat Pendidikan : S1 Manajemen SDM Mercubuana.
D3 UGM.
SMAN 10 Jogja.
SMPN 7 Jogja.
SD Negeri Ketangan.
Riwayat Pekerjaan : Event-event statusnya Freelan di kampus.
CV. Setiaputra.
Alamat : diwirobrajan Jl buto dewo 19, kota Yogyakarta.



Lampiran E

Dokumentasi

a. Doni Setiawan



Gambar D.1

Wawancara dengan Doni Setiawan

Sumber : Dokumentasi penelitian (2018)

b. Widyatmoyo



Gambar D.2

Wawancara dengan Widyatmoyo

Sumber : Dokumentasi penelitian (2018)

c. Buangsetiawan



Gambar D.3

Wawancara dengan Buangsetiawan

Sumber : Dokumentasi penelitian (2018)

d. Ridwan Nurahman



Gambar D.4

Wawancara dengan Ridwan Nurahman

Sumber : Dokumentasi penelitian (2018)

e. Nabilla Nufianti Putri



Gambar D.5

Wawancara dengan Nabilla Nuvianti Putri

Sumber : Dokumentasi penelitian (2018)

f. Ari Cahyanti



Gambar D.6

Wawancara dengan Ari Cahyanti

Sumber : Dokumentasi penelitian (2018)

g. Suasana Warung Spesial Sambal



Gambar D.7


Suasana Warung Spesial Sambal

Sumber : Dokumentasi penelitian (2018)

Lampiran F

Surat Keterangan Waroeng SS

SURAT KETERANGAN
034/WSS/Humas/PUSAT/SK/V/2017



Menindaklanjuti permohonan ijin penelitian mahasiswa berikut ini :


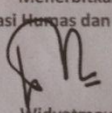
Nama : Robinal Sugianto
NIM : 12311467
Program Studi : Manajemen
Universitas : Universitas Islam Indonesia
Judul : Pelatihan Karyawan di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta
Kontak Person : 0857.5297.6245

Maka, dengan mempertimbangkan tujuan manfaat kajian penelitian, selanjutnya dapat melaksanakan tahapan pengumpulan data di Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Besi. Dengan mengikuti Syarat Penelitian Sebagai Berikut :

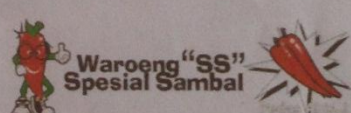
1. Patuh terhadap tata-tertib di Waroeng SS.
2. Tidak mengganggu proses kerja, produksi dan pelayanan Waroeng SS.
3. Menyampaikan permohonan wawancara ke calon responden dengan sopan, tidak memaksa dan jangan sampai membuat tidak nyaman.
4. Jika kami menerima komplain mengenai kegiatan penelitian, maka kegiatan tersebut akan kami hentikan.
5. Copy dari hasil analisis data, kesimpulan dan laporan penelitian disampaikan/dikirim ke Humas Waroeng SS Pusat di Jogja.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat menjadi acuan bagian/divisi manajemen yang terkait pada rencana penelitian yang bersangkutan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 24 Mei 2017

<p>Mengetahui Manager SDM  Kadec Gege Murtayasa NIK. 11.68.0472</p>	<p>Menerbitkan Kasi Humas dan Legal  Widyatmoyo NIK. 15.68.1109</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CC : Manager Area Jogja


Waroeng "SS" Spesial Sambal

Head Office : Jl. Kaliurang KM 4.5, Gg. Kinanthi no. 52 Yogyakarta Telp. 0274 546594 Fax. 0274 542050

Lampiran G

BIODATA PENULIS



Nama : Robinal Sugianto

Nama Panggilan : Robi

Orang tua

Ayah : Sukamto

Ibu : Suryani

Ayah : Imron

Ibu : Nurhayati

Kaka : Riko Harianto

Adik : Ribut Asmoro Budi

: Rian Adi Suryono

Alamat Asal : Dusun Suka Maju, Rt 26, Bukit Pariaman,
Tenggarong Seberang, Kutai Kartanegara, Kalimantan
Timur.

Alamat Sekarang : Jl. Kaliurang Km 14,5 Asrama Takmir Masjid Ulil
Albab Universitas Islam Indonesia, Sleman,
Yogyakarta.

HP : 0857-5297-6245

Email : robinal_sugianto@yahoo.com

Tempat/Tanggal Lahir: Kutai, 30 November 1993

Kebangsaan : WNI

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status : Belum Menikah

Pendidikan :

1. TK Pelangi Tenggarong Seberang
2. SD N 019 Tenggarong Seberang
3. SMP Ponpes YPM Diponegoro Tenggarong Seberang
4. SMKN 1 Tenggarong
5. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta